

**INFLUENCIA DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE UN LABORATORIO CLÍNICO DEL MUNICIPIO DE  
CHINÚ CORDOBA**

**ISELA DEL CARMEN BÁRCENAS PÉREZ**



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD  
SAHAGÚN, CÓRDOBA  
2020**

**INFLUENCIA DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE UN LABORATORIO CLÍNICO DEL MUNICIPIO DE  
CHINÚ CÓRDOBA**

**ISELA DEL CARMEN BÁRCENAS PÉREZ**

**Trabajo de investigación para optar el título de Administradora en Salud**

**Directora: Claudia Patricia Urango Pérez  
Contadora Pública. Esp. Revisoría fiscal y contraloría**



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD  
SAHAGÚN, CÓRDOBA  
2020**

## CONTENIDO

pág.

INTRODUCCIÓN	9
1. OBJETIVOS	13
1.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	13
2. MARCO REFERENCIAL	14
2.1. MARCO CONCEPTUAL	14
2.1.1 Los Coronavirus	14
2.1.2 Covid-19	14
2.1.3 Clima Organizacional	14
2.1.4 Satisfacción	15
2.1.5 Motivación	15
2.1.6 Liderazgo	15
2.1.7 Comunicación	15
2.1.8 Relaciones Humanas	16
2.2. MARCO LEGAL	16
2.3. MARCO TEORICO	18
3. METODOLOGÍA	33
3.1 TIPO DE ESTUDIO	33
3.2 ESCENARIO DE ESTUDIO	33
3.3 POBLACIÓN, TIPO DE MUESTREO Y CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	34
3.3.1 Población.	34
3.3.2 Tipo de muestreo y cálculo del tamaño de la muestra.	35
3.4 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
3.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLLECCIÓN	36

3.6 PLAN PARA LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	36
4. ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES	37
5. RESULTADOS	38
5.1 EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN TODOS LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD ENFOCADA EN LOS EFECTOS DEL COVID-19 EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL.	38
5.2 ANALIZAR EL LA INFLUENCIA DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS RESULTADOS OBTENIDOS.	68
5.3 REALIZAR UNA PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO EFECTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19.	69
6. CONCLUSIONES	78
7 .RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	82

## RESUMEN

Actualmente la Covid-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. En la actualidad en el mundo hay más de 20 millones de infectados por Covid-19, entre ellos se han presentado más de 700 mil muertes a nivel mundial. Una pandemia que el cuerpo humano no reconocía y por lo tanto no ha desarrollado inmunidad, esta ha afectado la caracterización del ser humano como un “ser social” debido al distanciamiento, una enfermedad que ha sometido a la humanidad a vivir en el confinamiento causando cambios drásticos en la forma de vivir, dentro de la cual hay que reinventarse cada día para la supervivencia; debido a que esta enfermedad se transmite por medio de la saliva, el moco o el sudor de cualquier infectado, los métodos de protección establecidos son el lavado frecuente de manos, el uso del tapabocas, evitar las aglomeraciones y mantener una distancia mínima de dos metros con las demás personas. Esta enfermedad ha afectado no solo la salud, si no también, la economía a nivel mundial, empresarios han fracasado, empresas han tenido que cerrar, miles de personas han quedado sin empleo, niños han abandonado sus escuelas, familias pasan hambre y el mundo gira entorno a la tecnología. Las instituciones prestadoras de servicios de salud deben mantenerse firme en la batalla, pero ¿cómo es el día a día de las personas que luchan por garantizar la salud y el bienestar de la comunidad y de qué forma ha impactado el covid-19 el clima organizacional de estas instituciones? El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Hay autores que manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Debido a que esta pandemia tiene mucha incidencia en todos los países del mundo, este proyecto de investigación tiene como

objetivo diseñar acciones para la mejora del clima organizacional durante la pandemia por Covid-19 en un laboratorio clínico del municipio de Chinú Córdoba, que se encuentra ubicado en el barrio Masinga, carrera 6 # 20-04 esquina, en el municipio de Chinú, Córdoba. La recolección de datos e información necesarios se realizaron mediante la aplicación de los tipos de estudio exploratorio y cuantitativo, por medio de los cuales se establecen unas estrategias de acción y los instrumentos necesarios para la recolección de la información como: la observación, la consulta de materiales de investigación, y la aplicación de la encuesta al personal involucrado el fin de poder identificar y analizar la influencia del covid-19 en el clima laboral de esta institución, después de conocidos los resultados se procedió a la elaboración y presentación de una propuesta para el mejoramiento del ambiente de la organización.

**Palabras claves:** Coronavirus (2019-nCov), clima organizacional, pandemia, riesgo psicosocial, dimensiones.

## ABSTRACT

Currently Covid-19 is a pandemic that affects many countries around the world. Currently in the world there are more than 20 million infected by Covid-19, among them there have been more than 700 thousand deaths worldwide. A pandemic that the human body did not recognize and therefore has not developed immunity, this has affected the characterization of the human being as a "social being" due to distancing, a disease that has subjected humanity to live in confinement causing changes drastic in the way of living, within which you have to reinvent yourself every day for survival; Due to the fact that this disease is transmitted through the saliva, mucus or sweat of any infected person, the established protection methods are frequent hand washing, the use of a mask, avoiding crowds and maintaining a minimum distance of two meters with the rest of the people. This disease has affected not only health, but also the global economy, entrepreneurs have failed, companies have had to close, thousands of people have been unemployed, children have abandoned their schools, families go hungry and the world turns. Around technology. The institutions that provide health services must remain firm in the battle, but how is the day-to-day life of the people who fight to guarantee the health and well-being of the community and in what way has the covid-19 impacted the organizational climate of these institutions? The organizational climate is born from the idea that man lives in complex and dynamic environments, since organizations are made up of people, groups and communities that generate diverse behaviors and that affect that environment. There are authors who state that the origin of the organizational climate is in sociology; where the concept of organization within the theory of human relations emphasizes the importance of man in his work function and for his participation in a social system. Because this pandemic has a high incidence in all countries of the world, this research project aims to design actions to improve the organizational climate during the Covid-19 pandemic in a clinical laboratory in the municipality of Chinú Córdoba, which is located located in the Masinga neighborhood, Carrera 6 # 20-04 corner, in the municipality of Chinú, Córdoba. The necessary data and information collection was carried out by applying

the types of exploratory and quantitative study, by means of which action strategies and the necessary instruments for the collection of information are established, such as: observation, consultation of research materials, and the application of the survey to the personnel involved in order to identify and analyze the impact of covid-19 on the work environment of this institution, after knowing the results, we proceeded to the development and presentation of a proposal for the improvement of the organization's environment.

**Keywords:** Coronavirus Infections, organizational climate, pandemic.  
Psychosocial risk, dimensions.



## INTRODUCCIÓN

Los coronavirus (CoV) como se denominan a este tipo de enfermedades infecciosas, son una serie de virus que se presentan con cierta regularidad en diferentes partes del mundo y que causan infecciones y daños en las vías respiratorias, es decir, lo que comúnmente se llama gripa, que se pueden presentar de forma leve, moderada o grave.

“El nuevo Coronavirus (COVID2-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). La infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con otras personas”: (Minsalud, 2020)

Hasta el momento se ha podido establecer que cualquier persona puede contagiarse, sin tener presente de su edad, aunque hasta la fecha se han registrado pocos contagios de este nuevo virus en niños. Esta enfermedad es mortal en muchas ocasiones, hasta ahora la mayoría de las víctimas fatales han sido personas con avanzada edad y que ya padecían otras patologías crónicas como diabetes, asma o hipertensión, entre otras. A inicios del segundo trimestre de 2020, se ha cobrado la vida de casi 165.000 personas en todo el mundo y ha infectado a algo más de 2,4 millones. Esta rápida divulgación ha dado lugar a una congestión de los sistemas sanitarios de numerosos países y a la inclusión de severas restricciones a las interacciones entre personas, con el fin de vencer el ritmo de contagios y de fallecimientos.

Sin duda, este nuevo virus ha cambiado la forma de vida de toda la sociedad a nivel mundial durante la pandemia y confinamiento que se vive en la actualidad. Dentro

de este se encuentra el ambiente de trabajo como un papel esencial tanto para crecimiento de la organización como en el desarrollo individual de los colaboradores; el clima laboral se relaciona con la satisfacción de las personas con respecto a su trabajo, ya que repercute en su calidad de vida. Si el ambiente resulta estimulante para los miembros de la organización es posible formar equipos de alto desempeño comprometidos con el logro de los objetivos. (Montoya D. A., 2016), concluye que conocer y entender el clima organizacional, permite saber los diferentes factores que afectan tanto interna como externamente a la organización y a sus colaboradores, destaca a Lewin como el que introduce esta noción al efectuar estudios sobre el liderazgo catalogándolo como un elemento de unión, en otras palabras, un conector entre la persona y el ambiente o lugar donde desarrolla sus labores. Es decir, se hace necesario identificar cómo es la relación de todos aquellos que intervienen en esta, ello para poder desarrollar las actividades de forma amena, llevando a cabo una relación interpersonal de calidad y un entorno tranquilo permitiendo el buen funcionamiento de esta en todas las áreas.

El diagnóstico del clima organizacional es de gran importancia para promover el bienestar general en la empresa, especialmente, en momentos en los que el entorno puede resultar negativo como es el caso de la actual contingencia que atraviesa Colombia debido a la pandemia del Covid-19, situación que ha obligado a las empresas a implementar esquemas de trabajo en casa para continuar sus operaciones.

Diversos estudios se han realizado respecto al clima laboral en las empresas del sector salud en medio de la pandemia por estar estas en la primera línea de defensa como se les ha catalogado y Colombia no es ajena a esta situación, que se ve agudizada por las condiciones contractuales de los empleados del sector, condiciones de incertidumbre laboral, suministro de elementos de protección

suficientes entre otras que ocasionan estrés laboral que termina afectando la salud del individuo y su entorno. (Rivera, Hernandez, Forgiony, Bonilla, & Rozo, 2018), afirma que “la motivación y la satisfacción en el trabajo son fundamentales para el desarrollo de un clima laboral saludable y más en estos tiempos de desarrollo y de crisis. El clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género. Se encontró que las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral y el clima social organizacional”.

En estos momentos, mantener un clima organizacional estable requiere la participación de todos los niveles de la organización, donde la comunicación de los líderes con sus equipos es clave para alinear los esfuerzos y encontrar alternativas que permitan dar continuidad a las actividades.

A inicios del año 2020, la OMS y la OPS emitieron algunas consideraciones psicosociales y de salud mental a observar durante la pandemia para diferentes grupos de interés como la población en general, trabajadores de la salud, gerentes de establecimientos de salud, personas que tengan niños bajo su cuidado, adultos y demás personas en cuarentena (OPS 2020), en estos momentos transcurridos más de cinco meses de ello es necesario conocer el clima organizacional en las empresas para determinar la influencia de la pandemia en las organizaciones, si las medidas adoptadas han permitido mantener un adecuado clima laboral o si es necesario elaborar planes de mejoramiento que minimicen o eliminen el impacto de este.

El resultado de la investigación le permitirá al laboratorio identificar aquellos aspectos que afecten el clima organizacional derivados de la Covid-19 y así realizar actividades de mejora encaminadas a eliminar o minimizar los mismos.



## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar acciones para la mejora del clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en un Laboratorio clínico del municipio de Chinú, Córdoba.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Evaluar el clima organizacional en todos los trabajadores de la entidad enfocada en los efectos del Covid-19 en el clima organizacional.
- Analizar la influencia de la pandemia por Covid-19 en el clima organizacional.
- Realizar una propuesta para el mejoramiento del clima organizacional como efecto de la pandemia por Covid-19.

## 2 MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

**2.1.1 Los coronavirus (CoV):** Son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV).

**Tipos:** Es importante tener en cuenta que existen cuatro coronavirus humanos (HCoV) endémicos a nivel global: HCoV-229E, HCoV-NL63, HCoV-HKU1 y HCoV-OC43, además de otros dos coronavirus que causan infección zoonótica en humanos: MERS-CoV y SARS-CoV. Estos coronavirus son diferentes al Covid-19 circulante en la actualidad, por lo que su detección no excluye en absoluto la infección por este nuevo coronavirus.

**2.1.2 Covid-19:** Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda. También si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. (Minsalud, 2020)

**2.1.3 Clima organizacional:** Se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la

satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (Chiavenato, 2011)

**2.1.4 Satisfacción:** Es un estado mental. Es una apreciación valorativa de algo. El término se refiere tanto a este contexto como a “disfrute”. Como tal cubre apreciaciones cognitivas a la vez que afectivas. La satisfacción puede ser una materia evanescente, pero también una actitud estable. (Venhoven, 1994)

**2.1.5 Motivación:** La motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido (Santrock, 2002)

**2.1.6 Liderazgo:** Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos (Chiavenato I. , 1993)

**2.1.7 Comunicación:** La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta. En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. (Martinez & Nosnik, 1998)

**2.1.8 Relaciones Humanas:** Son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. (Robbins, 1998)

## **2.2. MARCO LEGAL**

A nivel nacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que apoyan el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral:

**Constitución Política de Colombia.** “El artículo 25. De los Derechos Fundamentales en la Constitución política de Colombia, contempla: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, así mismo en el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia en su artículo 56 plantea de modo general incumbe al patrono obligaciones de protección y de seguridad, para con los trabajadores...”. En el Artículo 57 de este código, De las obligaciones especiales del empleador. Numeral 2 menciona: “Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud”. De igual manera en el Artículo 58. De las Obligaciones especiales del trabajador. En los numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención, e información de los trabajadores cuando se encuentren en situaciones de riesgos que sean perjudiciales para ellos, sus compañeros y la empresa.

**RESOLUCIÓN 2646 DE 2008.** En Colombia para los factores de riesgo psicosociales el Ministerio de Protección Social decreta mediante la resolución 2646 de 2008 acciones para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización de riesgos psicosociales, la cual tiene por objeto, “establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo



psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo”.

**RESOLUCIÓN 385 DE 2020.** Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus Covid-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus. “Artículo 6. Cultura de prevención. Las instituciones públicas y privadas, la sociedad civil y la ciudadanía en general deben coadyuvar en la implementación de la presente norma y de las disposiciones complementarias que se emitan. En desarrollo del principio de solidaridad y de los postulados de respeto al otro, se deberá adoptar una cultura de prevención vital y minimización del riesgo.”

**LEY 100 DE 1993. Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 3°.** Define a la salud mental como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad.

## 2.3 MARCO TEÓRICO

Para (Dessler, 1992) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores, plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

(Viloria Escobar, Pértúz Gutierrez, Daza Corredor, & Pedraza Álvarez, 2016), da a conocer la importancia del clima laboral en una organización prestadora de servicios de salud. Dicho proyecto tenía como objetivo realizar una aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud a partir del análisis de los niveles de motivación de los empleados. La metodología implementada para ello fue de tipo descriptivo cuali-cuantitativo realizado en Santa Marta, Colombia entre marzo y septiembre de 2014 en una población de 35 empleados. Se aplicó una adaptación del *test* de motivación y satisfacción laboral y una guía de observación participante para indagar acerca de las mismas variables del *test* y además, el nivel de compromiso y pertenencia con la organización. Como conclusión pudieron determinar que:

“Los relativamente bajos niveles de motivación influyen de manera negativa en el clima organizacional y, por lo tanto, en el rendimiento y productividad de la empresa. Esta investigación es un referente para el estudio de las variables psicosociales de los empleados en las empresas que integran el sistema de salud en Colombia y América Latina”.

Por su parte (Rivera, Hernandez, Forgiony, Bonilla, & Roza, 2018), se preocuparon por este tema bajo el objetivo de determinar cuál es el impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Para ello,

desarrollaron una metodología cuantitativa con diseño no experimental, debido a que se recolectaron y analizaron datos de las variables estudiadas sin manipularlas, tuvo un alcance correlacional y de corte transversal. Como conclusión de su investigación establecieron que:

“El personal administrativo presenta un nivel bajo en algunas variables de la motivación interna (logro, poder) y externa (supervisión, salario, promoción), así como en algunas retribuciones deseadas para el trabajo (requisición, expectación). El personal asistencial un nivel bajo las variables de motivación interna (logro, poder) y externa (salario, promoción), así como en una retribución deseada para el trabajo (expectación). El personal directivo se presenta un nivel bajo las variables de motivación interna (logro, poder) y externas (supervisión, salario, promoción), así como en las retribuciones deseadas para el trabajo (aceptación de la autoridad, requisición, expectación). El personal médico un nivel bajo las variables de motivación interna (logro, poder) y externas (salario y promoción), así como en las retribuciones deseadas para el trabajo (requisición, expectación)”.

(Sandoval, 2004) citando a Dessler como punto de partida y continuando con Forehand y Gilmer considerados de enfoque estructuralista quienes definen el clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman” y destacando distintos autores de corte subjetivo como Halpin y Crofts, y Litwin y Stringer; del análisis hecho por la autora, esta infiere que el clima organizacional es “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.”

Sandoval realizó una revisión de las **dimensiones del Clima Organizacional** a través de los postulados de Likert, Brunet, Pritchard y Karasick, Litwin y Stringer, y por ultimo Bowers y Taylor, siendo conveniente reconocer las diversas dimensiones del clima organizacional que han sido previamente estudiadas por investigadores interesados en definir los elementos que afectan el entorno de las organizaciones, para así realizar un correcto diagnóstico de clima organizacional, es así que las dimensiones que estudian en la presente investigación son aquellas que se pueden ver afectadas por la pandemia de Covid -19.

Según (García & Bedoya, 1997) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.

(Saker & et al, 2015) Plantea un trabajo que estaba realizado bajo el objetivo de determinar que la calidad humana, es un factor influyente en las organizaciones que desean comprometerse con la responsabilidad social. Las teorías abordadas están dadas por aspectos inherentes al desarrollo humano, enmarcado en lo ontológico, psicológico, espiritual, axiológico, sociológico, cultural y elementos básicos de la gestión administrativa que direccionan el desempeño eficiente el talento humano. La metodología es cualitativa, con carácter descriptivo y técnica de estudio colectivo de casos. Como resultado, logró establecer que:

“Es primordial construir en las empresas una cultura de calidad humana donde los trabajadores puedan desarrollar sus actividades con eficiencia, porque han internalizado una serie de factores humanos que los hacen sentir importantes, alegres, seguros de sí mismos y adaptables a cualquier cambio paradigmático que sirva para el mejoramiento de la empresa. Estos valores

son: La libertad, la honestidad, el respeto, la tolerancia, la humildad, sencillez, responsabilidad, caridad, justicia, fidelidad, interés por el conocimiento, interés por el trabajo, limpieza y la valoración del amor y la paz”.

(Montoya & Boyero, 2016), resaltaron algunos apuntes relevantes que giran en torno al valor que representa el recurso humano en la organización y su fundamentación como elemento esencial para el direccionamiento estratégico. Dicho trabajo estuvo enmarcado en una metodología de tipo cualitativa – descriptiva, pues buscaba comprender la importancia del talento humano en el entorno organizacional. Como resultado de este, determinaron que:

“Para apoyar el éxito en la aplicación de las normas ISO (International Organization for Standardization), se debe brindar capacitación y educación a los miembros de la organización. Ha de educarse a la gente no sólo para que acepte las ideas de cambio o mejoramiento, sino para que participe y se comprometa en ello y modifique sus actitudes en virtud de la propia calidad humana. Ha de brindar las condiciones para que los individuos consigan empoderarse de su trabajo con autonomía, aprendan a liderar proyectos, a cooperar y colaborar en los procesos de la organización y a introducir mejoras a través del trabajo en equipo y de los procesos de evaluación del desempeño”.

(García solarte, 2009) sintetiza diferentes herramientas de medición creadas por varios autores citando a Brunet quien considera al cuestionario escrito como el mejor instrumento de medición.

En la compilación hecha por García solarte destaca distintos cuestionarios que a continuación se describen:

- Cuestionario de **Litwin y Stringer** basado en la teoría de motivación de McClelland de carácter experimental con el fin de identificar las percepciones (subjetivas) de los individuos y su comportamiento en el ámbito de la organización, el cuestionario tiene 50 ítems, con escala de rangos que va desde “completamente de acuerdo” hasta “completamente en desacuerdo”.
- Cuestionario de **Rensis Likert** diseñado para medir la naturaleza del sistema de gestión resulta de relacionar dos instrumentos complementarios: el primero permite identificar a que sistema de gestión pertenece una organización, de acuerdo con las características organizativas y de actuación de la organización, y el segundo, facilita mostrar las diferencias existentes entre los sistemas de gestión para así medir la naturaleza del mismo. Likert clasifica los sistemas de gestión en cuatro grupos: sistema I autoritarismo explotador, el sistema II autoritarismo paternalista, el sistema III consultivo y el sistema IV participación en grupo.
- El modelo de medición de **John Sudarsk** y su test de clima organizacional (tecla) El instrumento permite hacer un diagnóstico del clima organizacional al responder a la pregunta: ¿Qué se tiene motivacionalmente en esta organización? Con base en la información generada en la medición, se puede predecir la manera más adecuada de orientar la acción de acuerdo con prioridades y limitaciones, tanto económicas como de recursos humanos, si se tiene en cuenta que se puede establecer una relación entre las dimensiones del clima organizacional y las motivaciones sociales.
- El modelo de **Octavio García** permite al encuestado expresar sus sentimientos a través de 17 preguntas, cuyas respuestas conducen al establecimiento de un perfil y a encontrar soluciones para mejorar el ambiente de acuerdo a respuestas específicas como por ejemplo: fijar metas para mejorar el clima a través de la corrección de situaciones que resulten altamente negativas, fijar metas para mejorar el ambiente como un todo y tener una base para comparar el cambio del clima organizacional en el tiempo y para otros usos.

- El modelo de **Fernando Toro** aplica la encuesta de clima organizacional ECO, diseñada y validada en Colombia, logra satisfacer los criterios psicométricos exigidos para la medición de factores psicológicos y psicosociales. Su versión inicial plantea 63 ítems, sin embargo, la versión definitiva cuenta con 49 ítems. Mide siete factores de clima independientes y un octavo factor conformado por el agrupamiento de parejas de ítems alrededor de tres categorías de valores colectivos (cooperación, responsabilidad y respeto) Dichos factores son: Relaciones Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la Dirección.
- El modelo de **Hernán Álvarez Londoño** – “hacia un clima organizacional plenamente gratificante” Este modelo de evaluación del clima organizacional fue desarrollado por el profesor Álvarez (1995) de la Universidad del Valle y permite al encuestado dar su opinión respecto a 24 factores incidentes en el clima organizacional, valorándolos en un contínuum de uno a 10 (donde uno representa la calificación más baja y 10 la más alta, que corresponde a un clima plenamente gratificante); admite a su vez que los encuestados que no consideren que el factor se encuentra en su mejor expresión, expongan su opinión respecto a por qué no se considera plenamente gratificante dicho factor, es decir, permite indagar cuál o cuáles serían las posibles causas, según el encuestado, por las que el factor no se manifiesta de la forma ideal; dichas causas pueden ser elegidas entre un grupo de opciones planteadas agregarla en caso de no existir; finalmente, el instrumento deja que los encuestados hagan sus contribuciones para poder mejorar la calificación de cada uno de los 24 factores, es decir, facilita que los encuestados planteen las soluciones que consideren más viables y convenientes para que en el futuro el factor pueda manifestarse de la forma ideal o deseable.
- El modelo de medición del profesor **Carlos Méndez** - instrumento para medir clima en las organizaciones colombianas (IMCOC). El IMCOC está conformado por 45 preguntas y se ha diseñado también un software para la

tabulación y manejo estadístico de los datos. Para el autor, los factores que diferencian al IMCOC de otros instrumentos son: la actualización con preguntas complementarias que no afectan la validez del instrumento; su vigencia en el marco de planteamientos y metodologías de autores reconocidos a través del tiempo y la metodología empleada en su validación. Las variables que estudia el modelo IMCOC son: Objetivos, Cooperación, Liderazgo, Toma de Decisiones, Relaciones Interpersonales, Motivación, Control, De Comportamiento, De Calidad, De Actitudes y Creencias, De Satisfacción y De Información.

- El instrumento para el diagnóstico del clima organizacional - **Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez**. Este modelo es una actualización, adaptación y complementación del modelo elaborado inicialmente por Hernán Álvarez Londoño, llevado a cabo por los docentes Álvaro Zapata Domínguez Phd. y Mónica García Solarte M.B.A. (2008). El objetivo de este modelo y su diagnóstico, es identificar la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, las causas principales del porqué de los resultados de acuerdo a sus apreciaciones y establecer soluciones que permitan determinar un plan de mejoramiento. El instrumento es un formulario que consta de 27 dimensiones: Misión, Plan Estratégico de Desarrollo, Estructura Organizacional, Comunicación Participativa, Infraestructura, Cooperación, Liderazgo, Relaciones Interpersonales, Inducción y Capacitación, Reconocimiento, Motivación, Compensación, Desarrollo Personal y Profesional, Higiene y Salud Ocupacional, Evaluación del Desempeño, Autoevaluación, Socialización, Balance Vida-Trabajo, Ética, Normas, Procesos y Procedimientos, Libre Asociación, Solución de Conflictos, Identidad, Grupos Informales, Trabajo en Equipo e Información. Este instrumento facilita la obtención de un perfil de diagnóstico sobre el estado general del clima de la organización a través de un promedio de los resultados de los factores. También, permite determinar el grado de dispersión de las respuestas, las diversas causas en la variación de los



factores y las soluciones para mejorar cada factor al utilizar la desviación estándar y la frecuencia de aparición respectivamente.

**Calidad en salud.** La Real Academia Española, en el Diccionario de la Lengua Española de 1984, Tomo I, página 242, define calidad como una "cualidad", una "manera de ser", "alguien que goza de la estimación general", o "lo mejor dentro de su especie". En medicina y educación, como en otras áreas del conocimiento, el término se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados con una determinada técnica o procedimiento. Sin embargo, aun dentro de este particular ámbito del concepto, no existe una sola definición para la calidad.

La calidad en la prestación de servicios de salud es una estrategia que siempre se ha tratado mejorar para brindar a los usuarios una serie de atenciones óptimas para su desarrollo. (Bautista rodriguez, 2016), en aras de mostrar cómo es la presentación de este servicio en Colombia afirmando que:

“En el caso de los servicios de salud los productos son servicios (actividades preventivas, actividades de promoción, consulta odontológica, control de enfermería etc.), estos servicios son intangibles, pero tienen un valor agregado que se convierte en la característica que identifica, diferencia y satisface. La calidad implica ir más allá del resultado final, es decir, es la forma de ofrecer el servicio desde el ingreso del usuario a la institución de salud, de esta forma surgen los momentos de verdad como herramientas primordiales para garantizar la calidad en los servicios de salud”.

De otro lado, (Varela, 2016) en busca de mostrar cómo es el trato y la atención de las entidades prestadoras de salud a la población de la tercera edad. Afirma que; “De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el año 2015 la población mayor de 60 años representó el 10%, siendo los mayores de 80

años el grupo con mayor tasa de crecimiento”. Como conclusión de su estudio plantea que:

“La concepción de salud, envejecimiento saludable, exitoso, activo y calidad de vida de las personas adultas mayores, debe ser abordada de una manera integral, en la que, además del enfoque del aspecto de salud, se considere el bienestar personal, su funcionalidad y los entornos socio-familiares propicios y favorables que les permita continuar su desarrollo personal. Todo ello parte de una decisión política de implementación y ejecución de las normas ya promulgadas y que deberían conducir al desarrollo de una cultura pertinente sobre el envejecimiento y la vejez, en donde la persona adulta mayor debe ser el actor principal”.

De igual manera (Jaramillo Mejía, 2016) presenta una *propuesta de revisión basada en el modelo israelí* cuyo objetivo era contribuir a mejorar la salud en Colombia mediante el desarrollo de un sistema nacional de indicadores de desempeño del sector salud. Para ello modelo se utilizó un análisis descriptivo de datos secundarios de Colombia e Israel que, como Colombia, tiene un de competencia regulada. Dicho estudio estuvo fundamentado en calidad de salud, salud en Colombia, calidad, entre otros. Como resultado muestra que:

“La estructura del sistema de salud colombiano genera un doble reporte de la información, y aun así no se conoce dentro del sistema el tipo de servicios que recibe el mismo paciente (continuidad). Por lo tanto, no permite la evaluación de impacto de la atención en salud. De otro lado, los médicos no participan activamente en el proceso de evaluación y tienen enfrentamientos con las EPS, debido a las normativas, al sistema de pago, al control en el diagnóstico y tratamiento del paciente y algunas veces a causa del control del gasto”.

La revista conexionesan (Universidad Esan, 2016) explica que el concepto de calidad en salud no es único debido a los diferentes actores involucrados en el proceso, así, para el paciente -por ejemplo- características como la cálida y pronta atención, las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos, y la imagen de la institución, son atributos que determinan un valor para la calidad. Para el prestador de servicios de salud, sin desmerecer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología disponible. Para quien paga el servicio, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

Para nuestro estudio hemos considerado el talento humano como factor importante en la calidad del servicio de salud, ya que es precisamente con el talento humano que se materializa el derecho a la salud y se garantiza el acceso a los servicios relacionados con éste. De lo anterior se puede deducir que la calidad del servicio de salud que prestan las IPS depende, en gran medida, de las personas que lo prestan.

La calidad de los servicios prestados por las IPS depende de una extensa gama de factores como: formación del personal, sensibilización del trato a los pacientes, gestión de conocimiento dentro de las organizaciones; capacidad técnica para el manejo de los insumos, los equipos y los dispositivos médicos, o liderazgo y el sentido de pertenencia del personal. Combinar todos estos factores para ofrecer servicios de calidad es un reto que afrontan las IPS al momento de cumplir con los objetivos establecidos por el sistema de salud.

**La gestión del talento humano** abarca diferentes aspectos importantes que repercuten en el clima organizacional especialmente la salud y seguridad de los trabajadores que prestan servicios de salud procurando tener un personal saludable y motivado; en el contexto actual el personal de la salud se ha visto obligado a estar en la primera línea de defensa en la atención de la pandemia que afectó a las organización de los servicios de salud y tuvo consecuencias en los equipos de salud, según las condiciones laborales y de bioseguridad pre-existentes en cada institución.

En lo correspondiente a esta punto, (Molina-Marím, y otros, 2016), llevaron a cabo una investigación donde hizo un análisis *en cinco ciudades colombianas*, que tenía por objetivo describir las condiciones laborales del personal de salud vinculado a programas de salud pública. La metodología que implementaron fue un estudio descriptivo de corte transversal a una muestra representativa de 672 personas vinculadas a instituciones de salud habilitadas por el Minsalud en el 2013, que proveían servicios y programas de salud pública. En este estudio lograron determinar que:

“Los hallazgos sugieren que la mayor parte del personal vinculado a servicios y programas de salud pública tenía formación en medicina, enfermería y odontología, condiciones laborales problemáticas —dado que predomina la contratación de corto plazo— y la cobertura en capacitación en salud pública era baja. La mayor idoneidad en salud pública de los encuestados se asoció con haber aprobado el examen de conocimiento para ingresar a la institución y tener evaluación del desempeño”.

De igual forma, (Gonzales Ramos & Molina Gomez, 2016) también dan a conocer a través de su trabajo la importancia de la gestión del talento humano en la atención primaria de salud”.

“Durante la VI Jornada Nacional y III Internacional de Atención Primaria y Promoción de Salud, la Secretaria General de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social se refirió a la importancia que tiene el cultivo del talento humano, e insistió en que las personas son el activo más importante dentro de las organizaciones, lo cual se hace más relevante en la APS, pues si bien los estudios de medicina aportan la suficiente especialización médica y clínica, es necesario continuar avanzando en el perfeccionamiento de técnicas sobre el manejo del paciente, en su atención y el tener en cuenta su sensibilidad; trabajar en el desarrollo de habilidades de comunicación en los profesionales de la salud, así como en la formación en estos de un perfil gestor y que asuman criterios de eficiencia económica en su gestión de desempeño”.

**El riesgo psicosocial.** La organización internacional de trabajo [OIT] define en 1984 los factor de riesgo como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento en el medio ambiente de trabajo donde se ha identificado por varios estudios una serie de factores psicosociales potencialmente negativos. Tales factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. (Fernández, 2012) La relación entre el riesgo psicosocial y el clima laboral, es compleja, debido a que el clima puede cambiar tanto a través de los trabajadores sometidos como de los administradores que hacen parte importante en las políticas y e instrucciones organizacionales por las cuales los trabajadores tienen una guía para sus labores (Adameck, 2007).

(Ansoleaga, 2015), establece que el trabajo en áreas de la salud acarrea diferentes problemas psicosociales a los trabajadores de esta área. Pues afirma que “En este contexto laboral emergen los denominados riesgos psicosociales laborales, que aluden a un conjunto de características de la organización y de las condiciones de trabajo que afectan la salud de los trabajadores”. En el desarrollo de esta trabajo logra establecer que:

“Hoy, resulta clave que los hospitales tomen conciencia que el trabajo en salud impacta en la salud de los trabajadores y como aquello puede además repercutir en indicadores organizacionales. El foco para enfrentar el estrés laboral debe transitar desde las vulnerabilidades individuales hacia los problemas de la organización del trabajo, donde la respuesta de intervención considere tres niveles (individuos, equipos y organización). A nivel organizacional, la instalación de mecanismos de prevención y control de los riesgos psicosociales, con medidas organizativas tales como: el diseño de puestos y sistemas de trabajo, un adecuado sistema de recompensas organizacionales y sociales (retribución); estándares para la protección de la salud psicológica en el trabajo: apropiados sistemas de comunicación con los usuarios, y acompañamiento a los funcionarios y equipos, para tramitar las demandas emocionales propias del trabajo en salud; la identificación y sensibilización en los grupos más expuestos a demandas emocionales, por ejemplo, los que trabajan en oncología o cardiovascular”.

Existen varios estudios de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional, entre ellos el de estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, el cual fue un estudio comparativo donde se describe el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los

estilos de liderazgo que perciben un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas. (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe, & & Mejía, 2009)

Pasados unos meses encontramos diversos estudios sobre la atención de la pandemia, comunicados de la OMS y de las entidades estatales orientando sobre el autocuidado y la atención a pacientes, pero es en el clima organizacional en donde se considera hay mayor repercusión debido a la falta de elementos de protección, demoras en los pagos de los salarios, pocos insumos, horas de trabajo extenuantes y demás factores psicosociales que afectan la labor del personal de estas entidades.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

La presente investigación es de tipo descriptiva transversal.

#### **3.2 ESCENARIO DE ESTUDIO**

El laboratorio clínico del municipio de Chinú, es una institución prestadora de servicio de salud que brinda el servicio de pruebas diagnósticas especializadas que desarrolla un proceso atención humanizado y centrado en el paciente, con sede en la ciudad de Montería, Montelíbano, Lorica y Tierralta. Esta se encuentra a la vanguardia con los grandes laboratorios del país, se preocupa por brindar oportunidad en la entrega de resultados y cuenta con tecnología y personal capacitado para prestar un servicio con calidad.

Cuenta con condiciones de infraestructura física, tecnológicas y científicas exigidas por el Sistema Único de Habilitación para los prestadores de servicios de salud, según los estándares establecidos en la Resolución 2003 de 2014, regulatoria del decreto 1011 de 2006 y demás normas que lo complementan. Cuenta con una sede principal de mediana complejidad, ubicada en el municipio de Chinú, una sede de laboratorio de primer nivel ubicada en el municipio de Montería, con dos (3) tomas de muestra en los municipios de Lorica, Tierralta y Montelíbano.

La sede principal de esta IPS encuentra ubicada en el barrio Masinga, en la carrera 6 # 20-04, del municipio de Chinú - Córdoba; municipio que se extiende, en un área de 1,248Km al norte del departamento de Córdoba, y se encuentra situado en las siguientes coordenadas geográficas: Latitud Norte: 9° 7'1" y a una Longitud Oeste de: 75° 24' 0". Presenta un clima tropical, con una temperatura media de 32° C.



### **3.3 POBLACIÓN, TIPO DE MUESTREO Y CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

La población objeto de estudio fueron 54 trabajadores del laboratorio clínico que se encuentran ubicados en los municipios de Chinú, Montería, Montelíbano y Tierralta, que llevan a cabo sus labores diariamente en medio de la crisis sanitaria declarada por el gobierno nacional por la pandemia generada por el covid-19, estos trabajadores se encuentran organizados de la siguiente forma:

	CHINU	MONTERIA	MONTELIBANO	TIERRALTA	LORICA
ADMINISTRATIVO	27	3	0	0	0
ASISTENCIAL	14	2	1	1	1
APOYO	2	2			1
TOTAL	43	7	1	1	2

#### **3.3.2 Tipo de muestreo y cálculo del tamaño de la muestra**

El tipo de muestreo es no probabilístico; en este caso se tomó el 83,3% de los trabajadores para realizar el estudio, debido a que algunos estaban incapacitados y se excluyeron los jefes de procesos dado que estos tienen una menor posibilidad de contagio ya que no hacen parte de la primera línea de atención.

### **3.4 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario que se encuentra en el anexo 1, consta de 41 preguntas creado en google Drive el cual fue enviado por medio de un link a los 45 empleados participantes.

El instrumento está compuesto por preguntas en donde se hace referencia a la percepción que tiene el trabajador del clima organizacional en las siguientes dimensiones: liderazgo, seguridad, gestión de conflictos, capacitación, comunicación, trabajo en equipo y recursos instituciones; todas estas bajo el contexto del trabajo realizado durante la cuarentena por la pandemia de covid-19, el cuerpo de la encuesta consta de opciones de respuestas basadas en los modelos de Litwin y Stringer (Matheson & Contreras, 1984) y el cuestionario IMCOC (Mendez Alvarez, 2006) utilizado en (Jaramillo Monsalve, 2015)

En la encuesta se incluyó el área en la que llevan a cabo su trabajo y la sede a la que pertenece cada trabajador, así como el objetivo de la encuesta y las instrucciones de la misma.

### **3.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

- Para la recolección de la información se solicitó por escrito a la gerencia permiso para realizar la investigación en la empresa ante lo cual esta autorizó sin divulgar la razón social de la misma.
- La gerente autorizó al director general para que coordinara con la jefe de talento humano para que suministrara la información sobre el número de empleados y facilitara la aplicación de la encuesta en las sedes de la institución.

- La encuesta se aplicó a los trabajadores del laboratorio mediante un cuestionario para diligenciar de forma virtual mediante la herramienta Google Drive compartido en la red de comunicación interna de la empresa.
- Obtenida la información, se procedió a llevar a cabo el análisis estadístico y gráfico de los resultados.
- Finalmente se analizó cada uno de los resultados según las dimensiones que integran el cuestionario, de tal forma que se asegura la correcta medición de cada variable y permitan la veracidad en la información adquirida para la presentación e interpretación de los resultados.

### **3.6 PLAN PARA LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

Una vez recolectada la información, se procedió a tabular la información utilizando gráficas en la herramienta Excel, cada una de las gráficas fueron estudiadas mediante un análisis estadístico y descriptivo que nos ayudó a conocer la información obtenida durante el proceso de investigación.

#### **4. ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES.**

El presente proyecto de investigación, observa y contempla cada uno de los principios éticos y legales como lo son: el respeto a las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia; esto con la finalidad de llevar a cabo un proceso investigativo ameno y confiable, donde se tengan en cuenta los derechos de las personas y se puedan sentir respetadas. Este proyecto tiene un enfoque de principios y valores que orientados entre sí buscan evitar cualquier acto que pueda atentar contra la dignidad y la integridad de todas las personas que participan de ella, velando del mismo modo por su seguridad y bienestar.

Esta investigación se llevó a cabo según lo planteado en la Resolución 08430 de 1993 expedida por el Minsalud Colombiano para la investigación en el área de la salud, la cual es un estudio sin riesgo, dado que es un estudio que emplea técnicas y métodos de investigación documental retrospectivo y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables sociales de los individuos y/o institución que participó en el estudio de manera voluntaria donde se les garantizó total prudencia con la información proporcionada, por tal razón no se utilizaron nombres de los entrevistados o información de tipo personal.

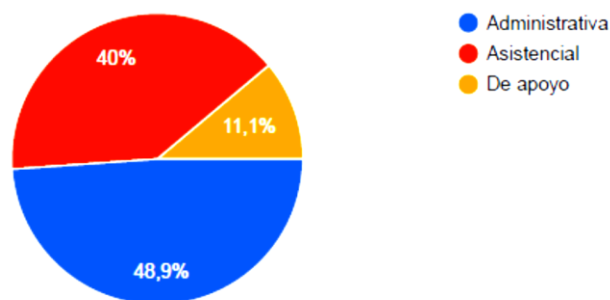
## 5. RESULTADOS

### 5.1 Evaluación del clima organizacional mediante encuesta a los trabajadores de la entidad enfocada en los efectos del Covid-19 en el clima organizacional.

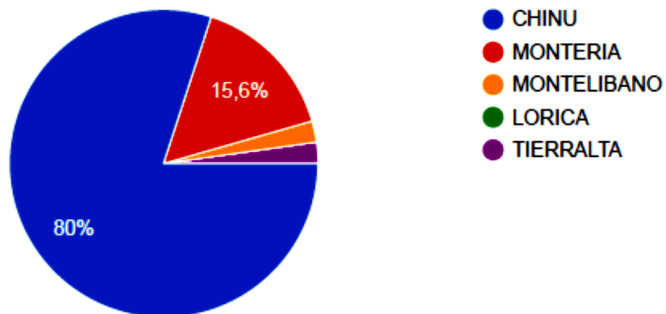
La presente encuesta fue realizada por google drive y fue enviado 45 empleados del laboratorio, dentro de esta se incluyó el area de trabajo, la sede en la que llevan a cabo sus labores, así como el objetivo de la encuesta y las instrucciones de la misma. La encuesta se aplicó a 45 empleados obteniendo los siguientes resultados:

#### INFORMACION GENERAL

Figura 1. Área en la que se desempeña.



**Figura 2. Sede a la que pertenece**



## **DIMENSION DE LIDERAZGO**

**Figura 3. ¿Existe un comité de seguridad para el manejo de las necesidades durante la pandemia?**

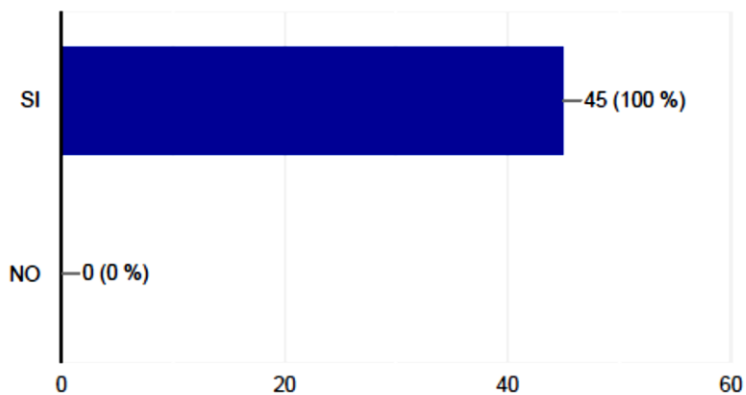


Figura 4. ¿Se quien/ quienes lideran este comité de seguridad para el manejo de las necesidades durante la pandemia?

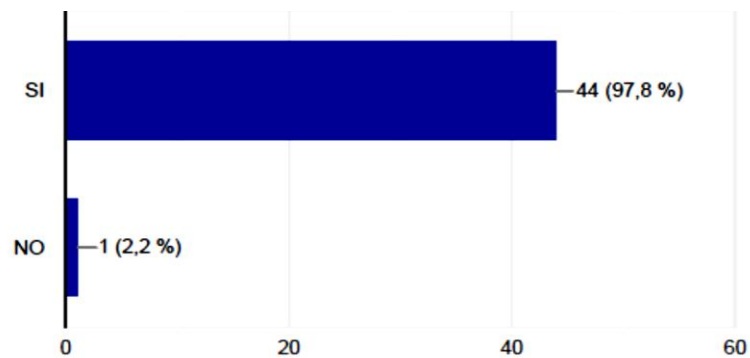


Figura 5. ¿Se hace seguimiento permanente al estado de salud de los trabajadores?

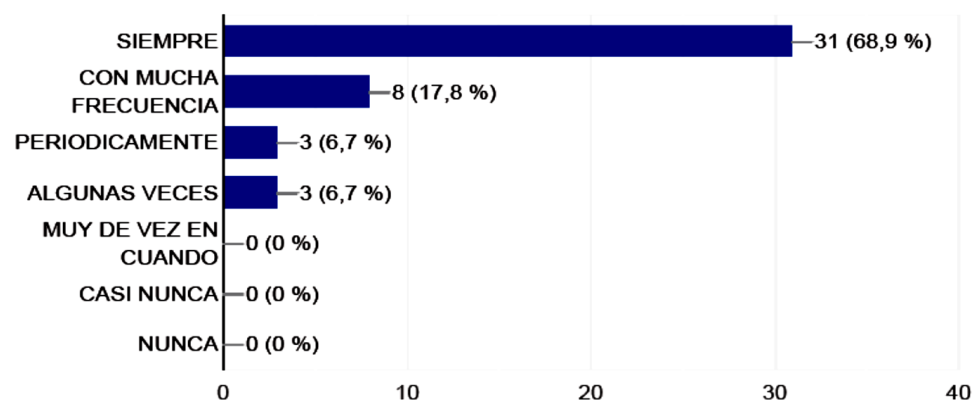


Figura 6. ¿Considera que la empresa se interesa por el bienestar de sus empleados?

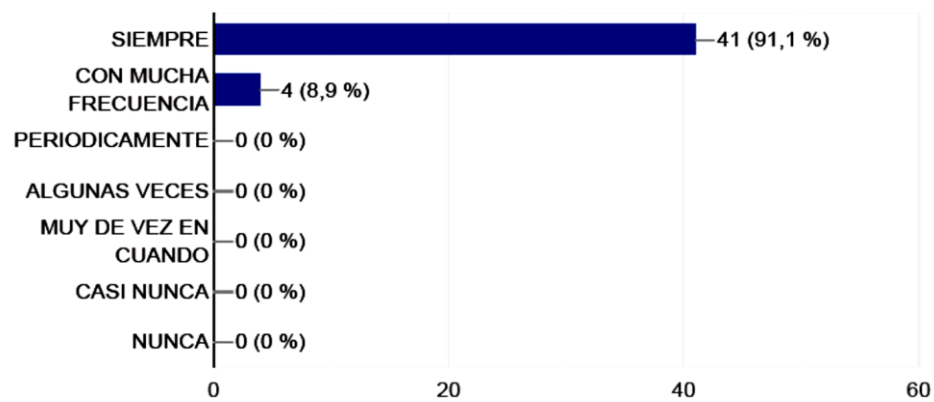


Figura 7. ¿Se siente apoyado por la empresa cuando sus problemas personales afectan su rendimiento en el trabajo?

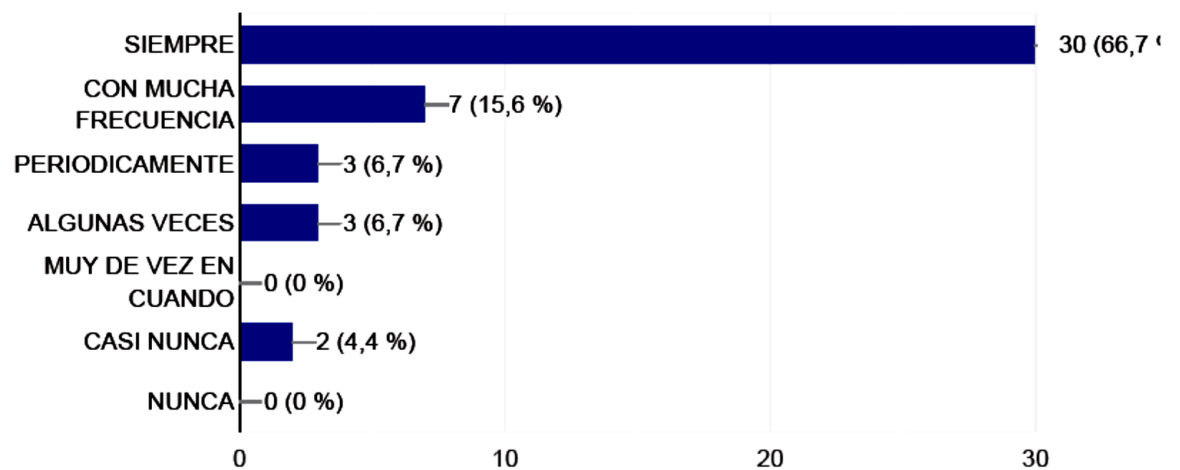
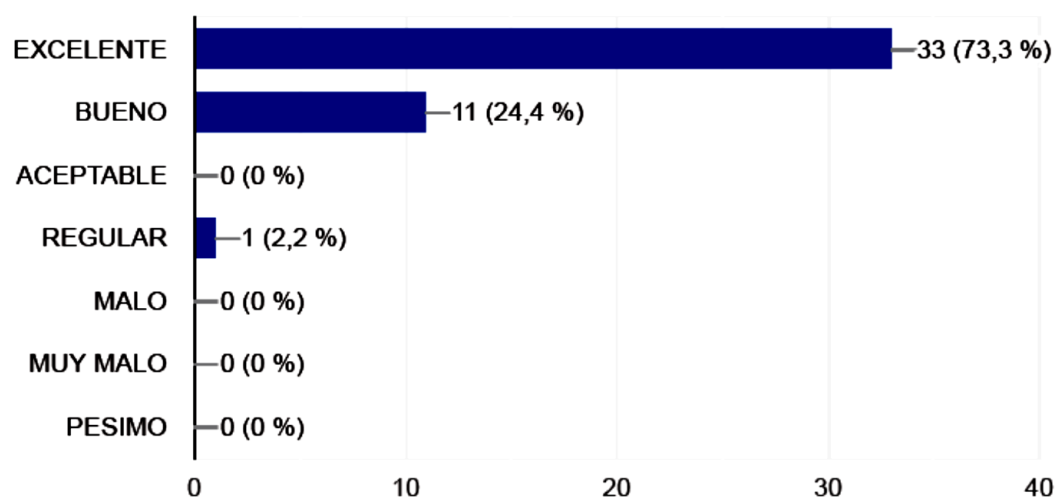


Figura 8. ¿Cómo valoras las actuaciones de la empresa durante el confinamiento o estado de Alarma?





## DIMENSION SEGURIDAD

Figura 9. ¿Ha experimentado ansiedad ante la vuelta al trabajo en medio de la pandemia?

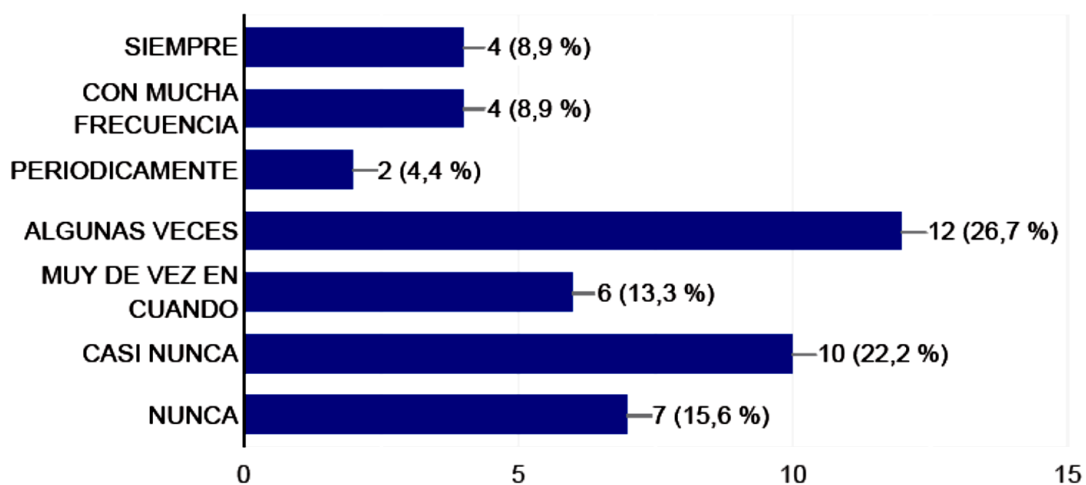


Figura 10. ¿Ha experimentado ansiedad ante la posibilidad de contagio en su lugar de trabajo?

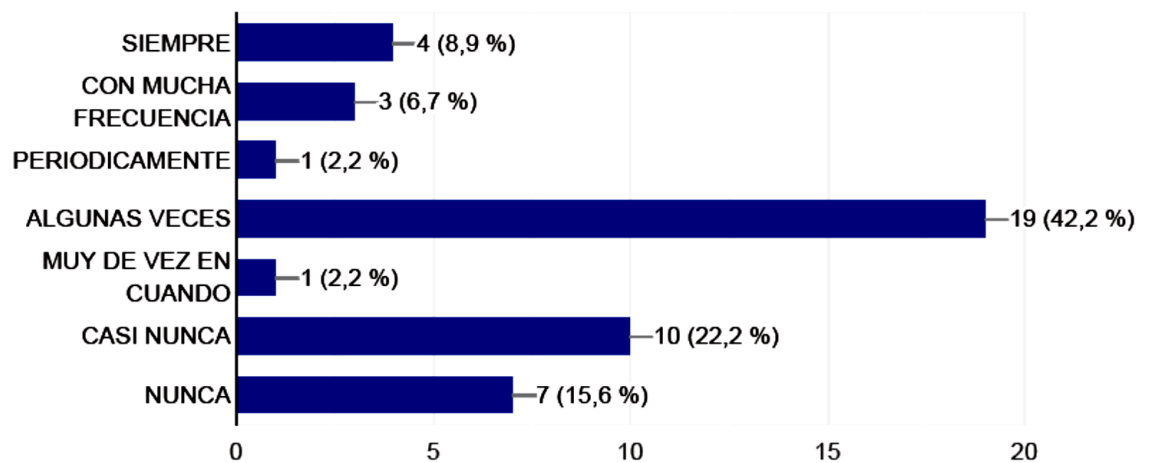


Figura 11. ¿Considera que su sitio de trabajo es un lugar susceptible de contagiarse fácilmente?

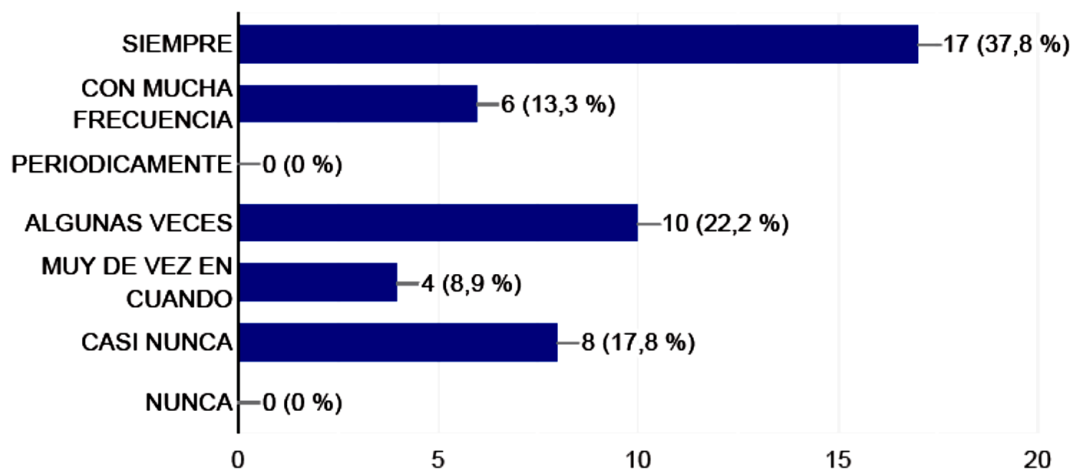


Figura 12. ¿Sus directivos socializan el manejo de la pandemia dentro y fuera de la organización?

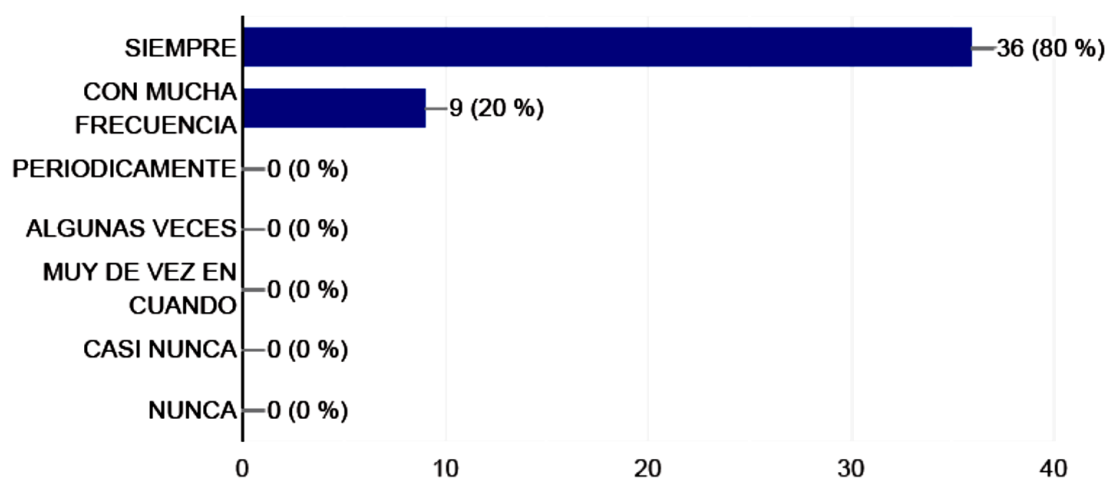


Figura 13. ¿Tiene conocimiento si la empresa le concede el tiempo de aislamiento establecido ante los síntomas y la enfermedad por Covid 19?

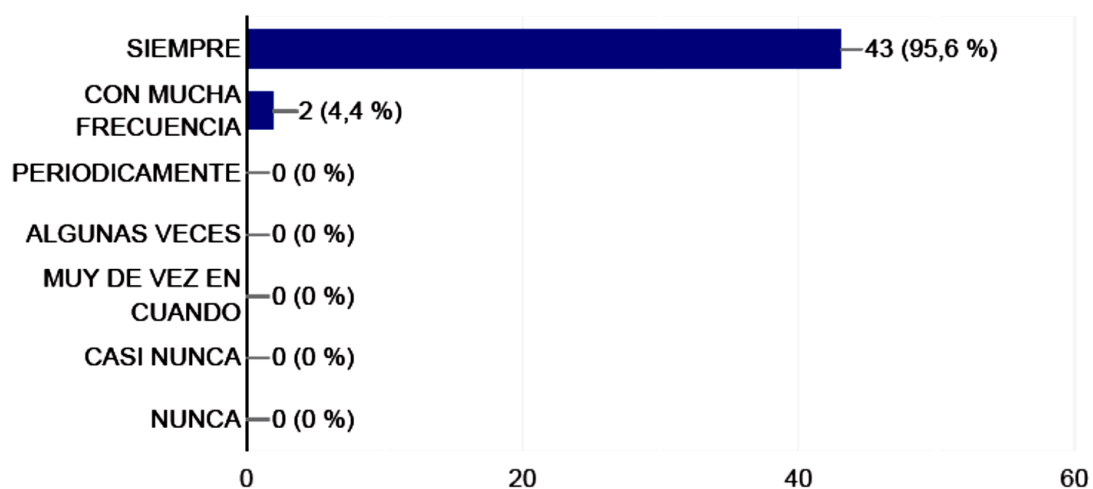
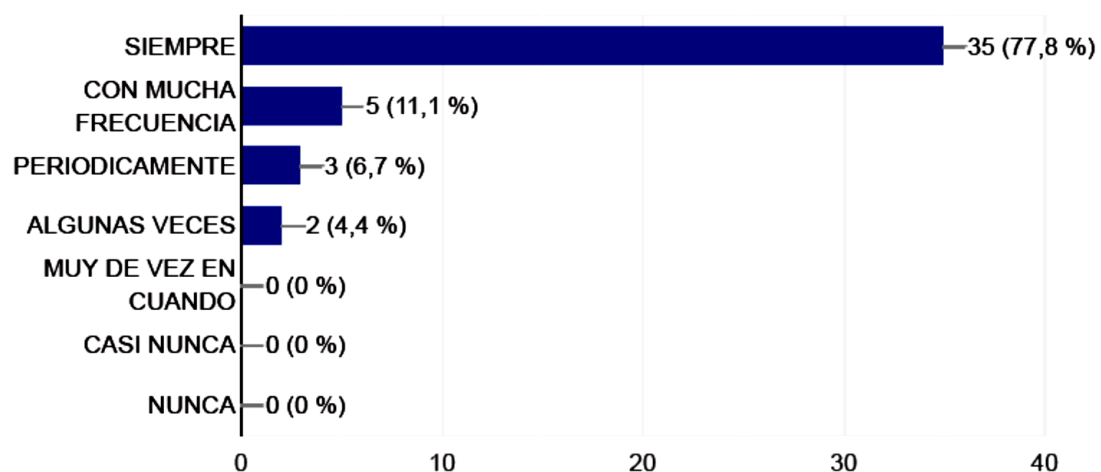


Figura 14. ¿Tiene conocimiento si hay apoyo psicosocial por parte de empresa ante la enfermedad por covid 19?



## DIMENSION GESTION DECONFLICTO

Figura 15. ¿Considera que la institución siempre es flexible y se adapta bien a los cambios?

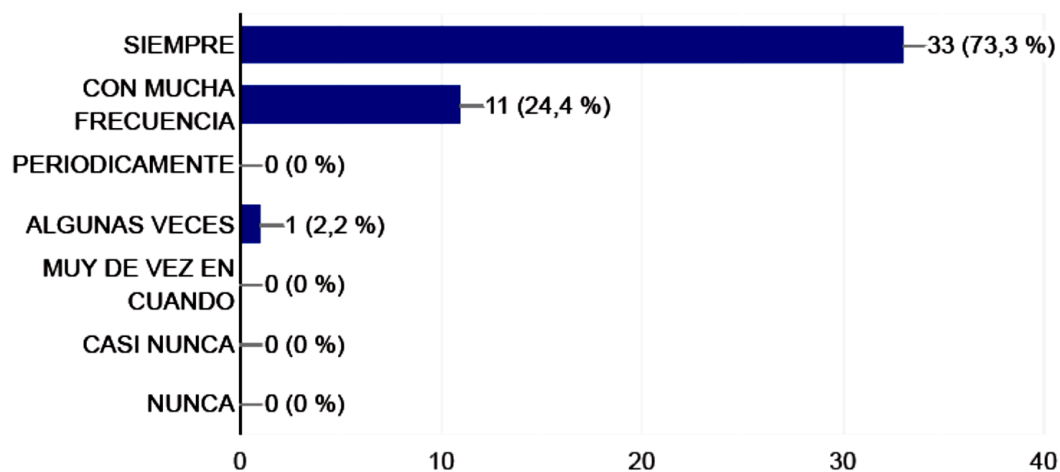


Figura 16. ¿Dentro de la organización existe un área de psicología que brinde orientación sobre los efectos de la pandemia en el trabajo?

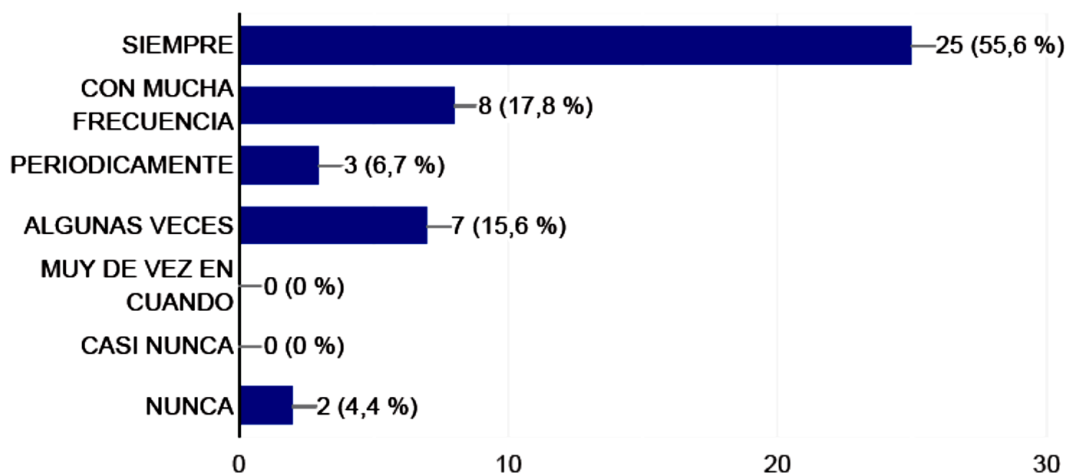


Figura 17. ¿Se crean espacios de diálogo entre la empresa y los empleados para conocer los seguimientos a la pandemia dentro del laboratorio?

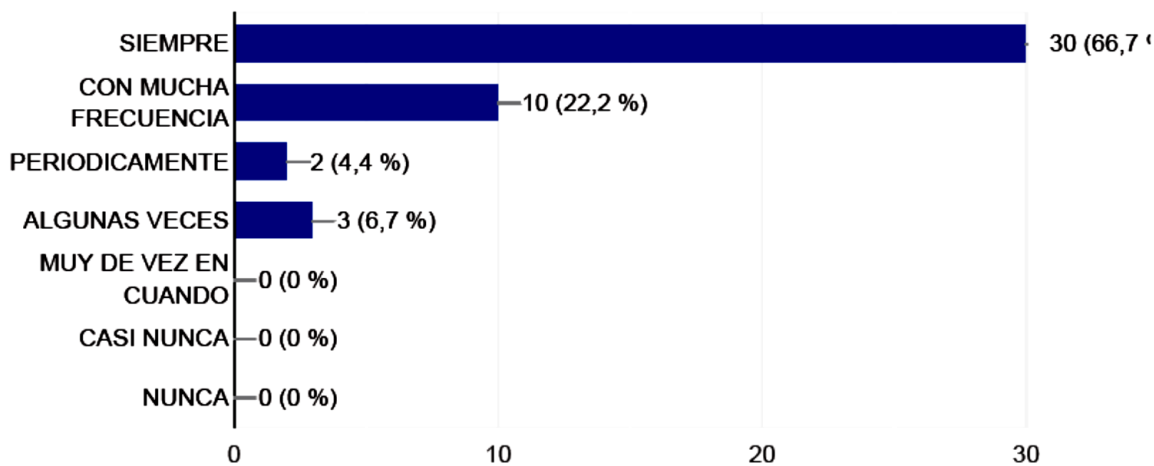


Figura 18. ¿Cómo trabajadores se apoyan mutuamente frente a cualquier problemática que se presenta en la organización?

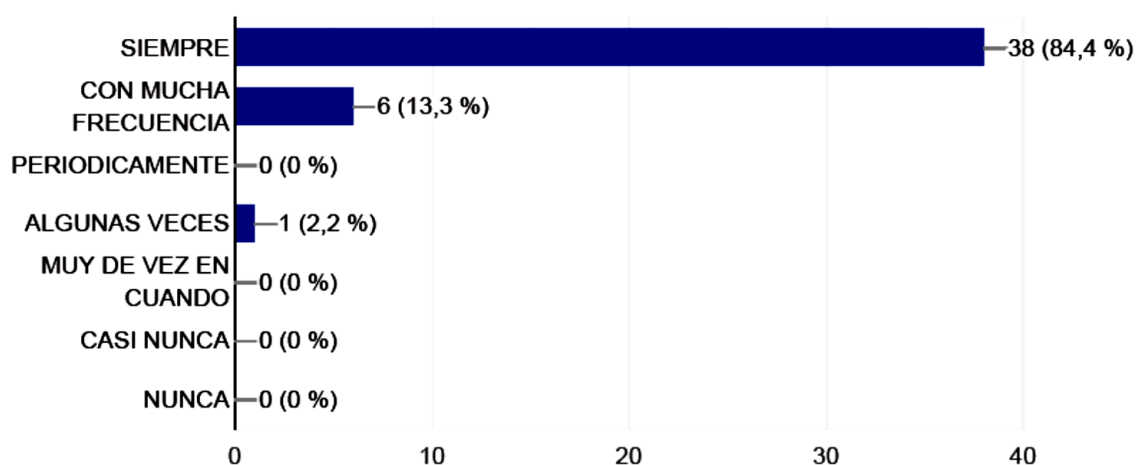
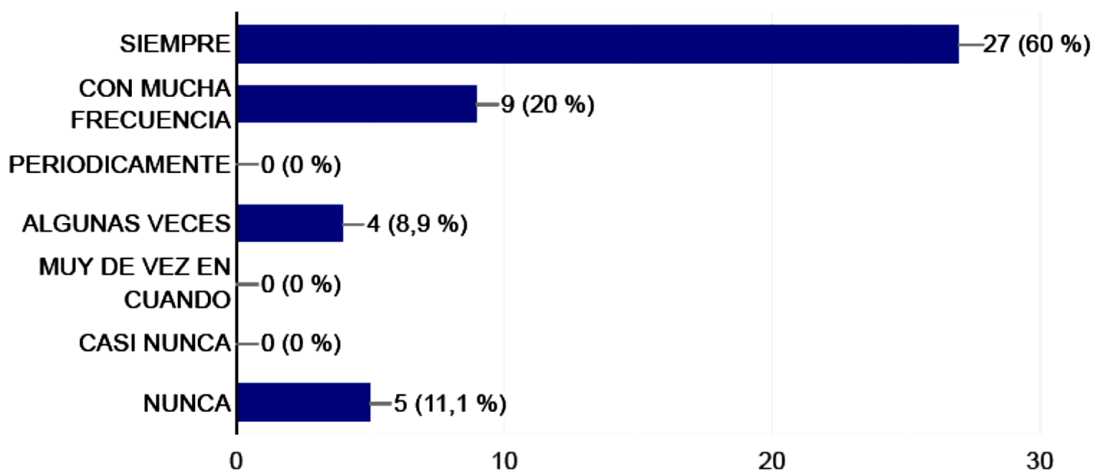


Figura 19. ¿Se siente usted confiado de manifestar sus temores sobre la pandemia ante los superiores sin sentirse estigmatizado(a) o rechazado(a)?



## CAPACITACIÓN

Figura 20. ¿La empresa realiza capacitaciones sobre el manejo de la pandemia y las medidas de bioseguridad a ser observadas en el lugar de trabajo?

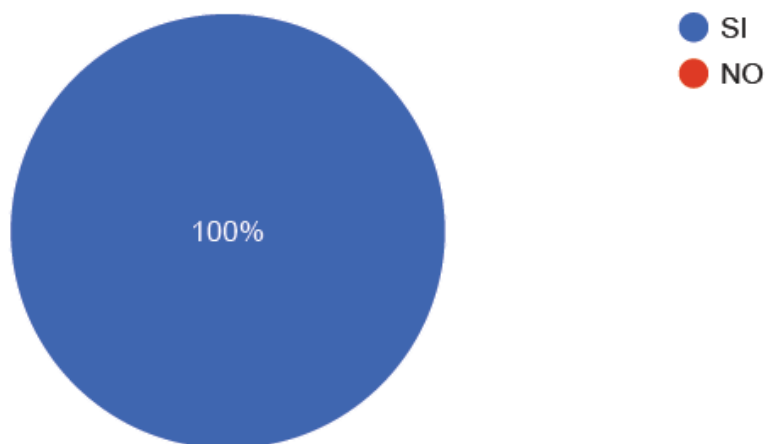


Figura 21. ¿Se le comunica a usted sobre el plan de contingencia de la organización en caso de contagio de algún empleado?

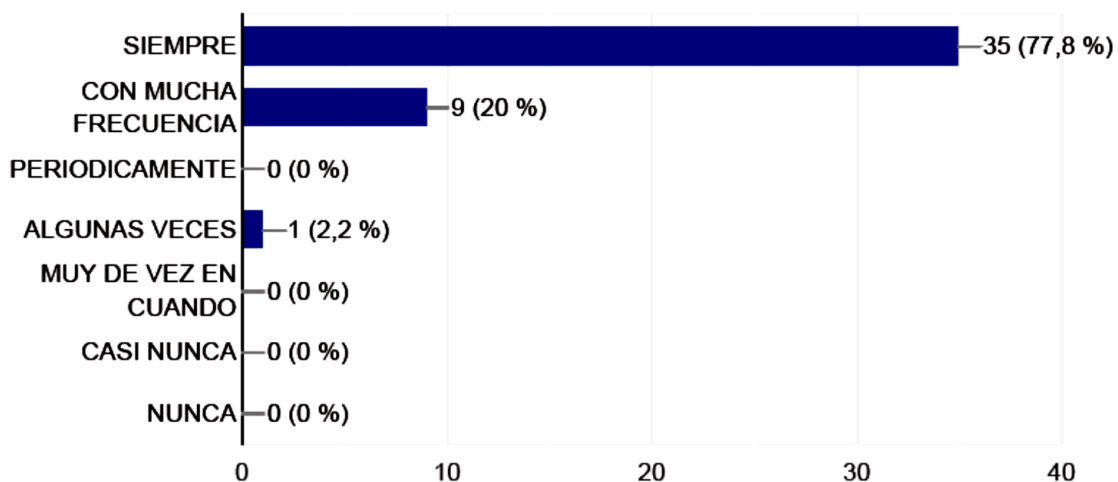


Figura 22. ¿Considera importante las charlas informativas organizacionales en pro de fortalecer el ambiente laboral?

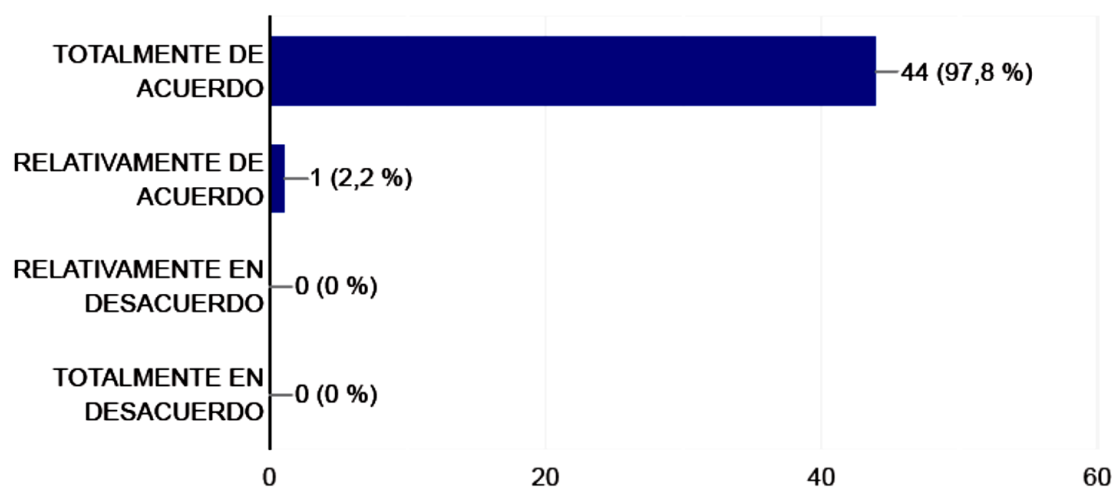


Figura 23. ¿Considera que es necesario estar capacitado con relación al uso de los equipos de protección personal?

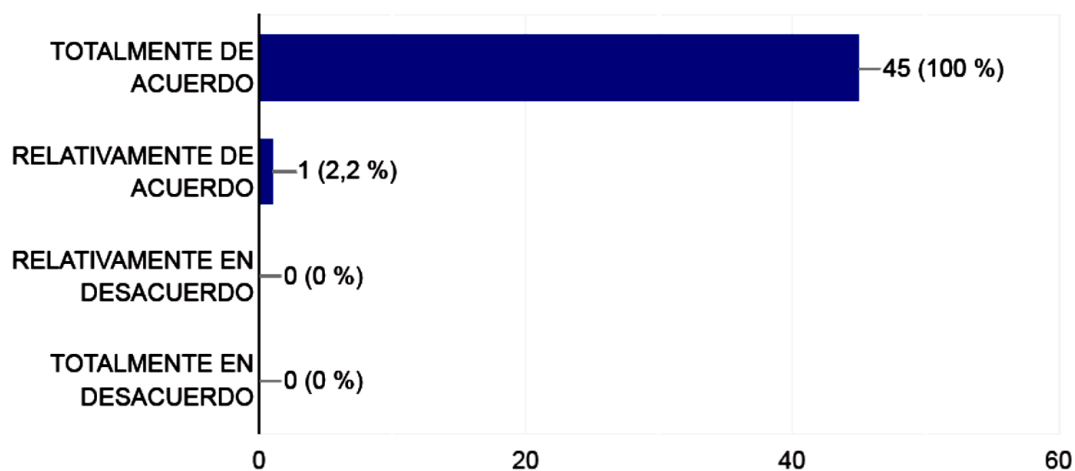


Figura 24. ¿Considera que es útil y necesario el ser capacitado con relación a las medidas de prevención dentro del área de trabajo?



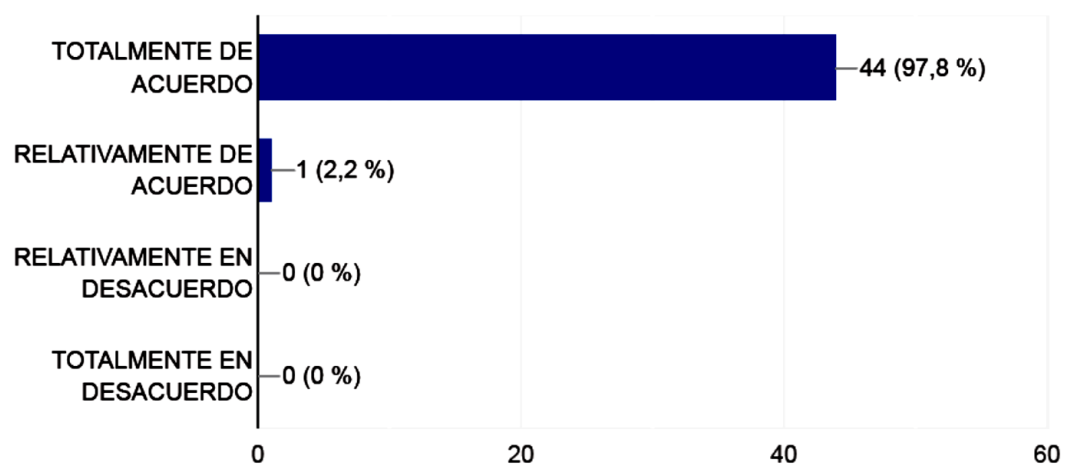


Figura 25. ¿Considera importante las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo?

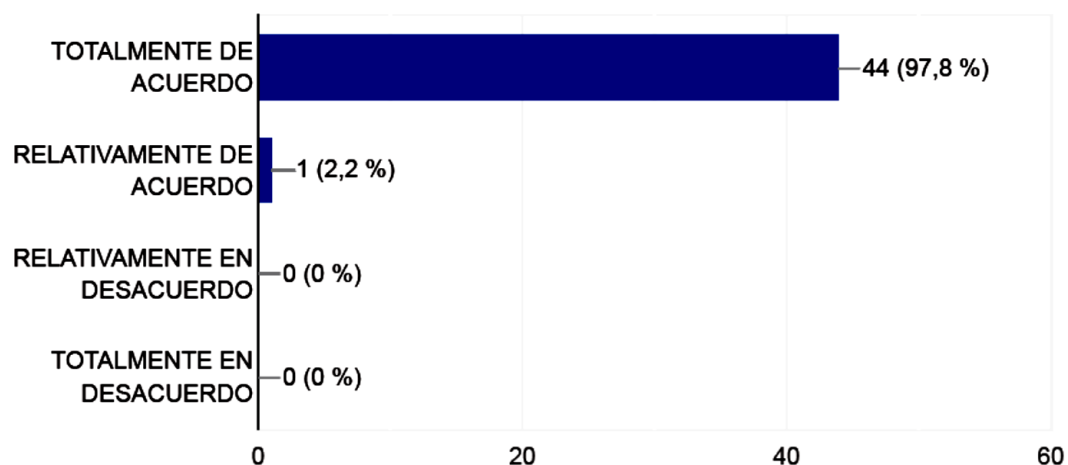
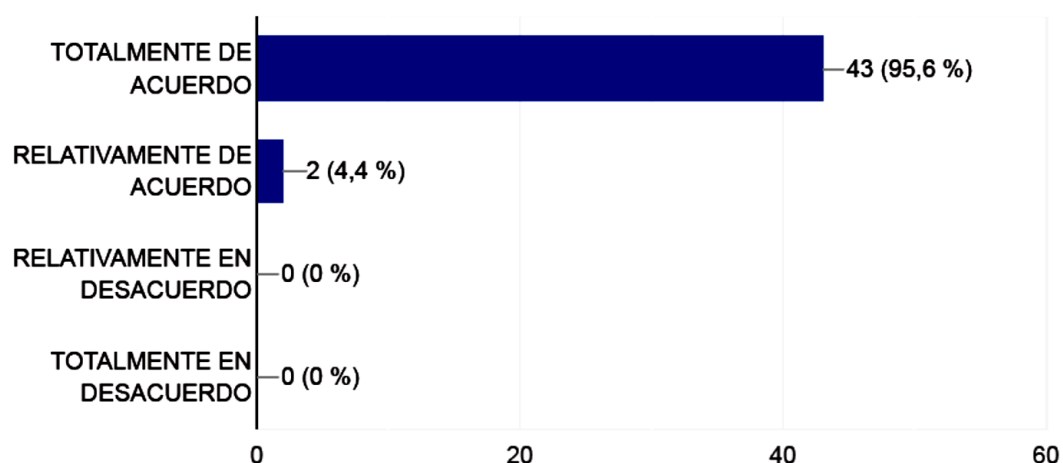


Figura 26. ¿Para usted es importante que el jefe de la empresa promueva capacitaciones de forma continua?



## COMUNICACIÓN

Figura 27. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización relacionada al Covid – 19 ha sido clara, precisa y actualizada?

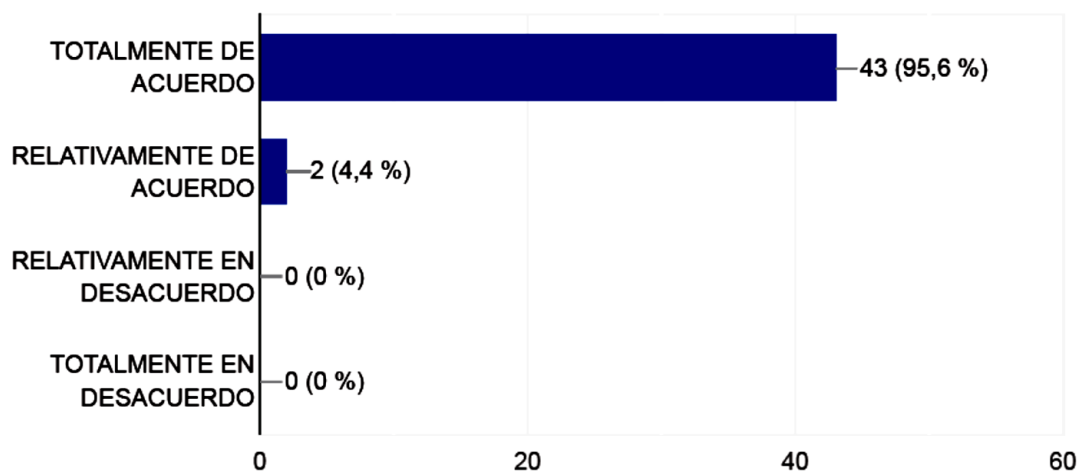


Figura 28. ¿Es visible a todos empleados la información relacionada al Covid – 19 por medio de afiches informativos?

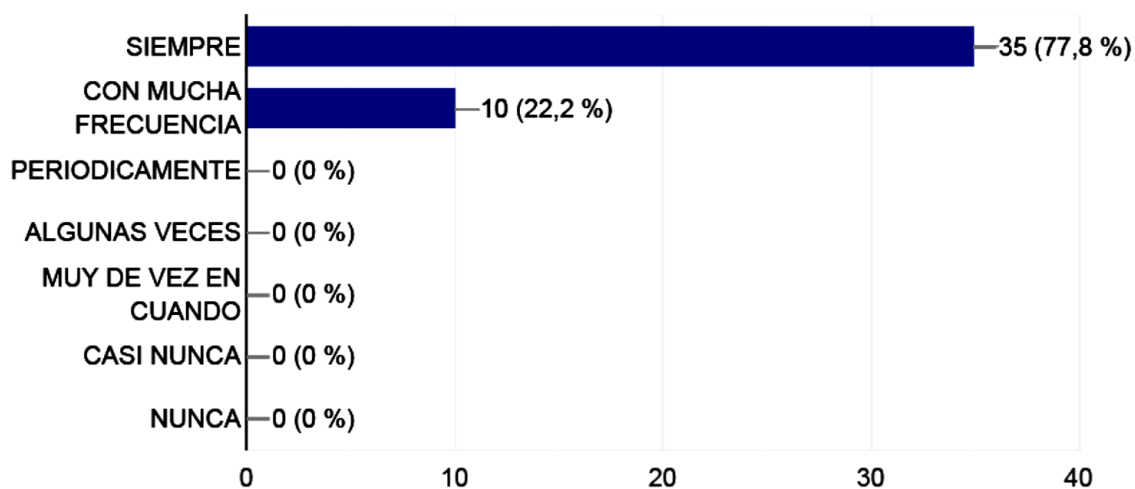


Figura 29. ¿Están disponibles las recomendaciones para mi protección y el manejo de los pacientes?

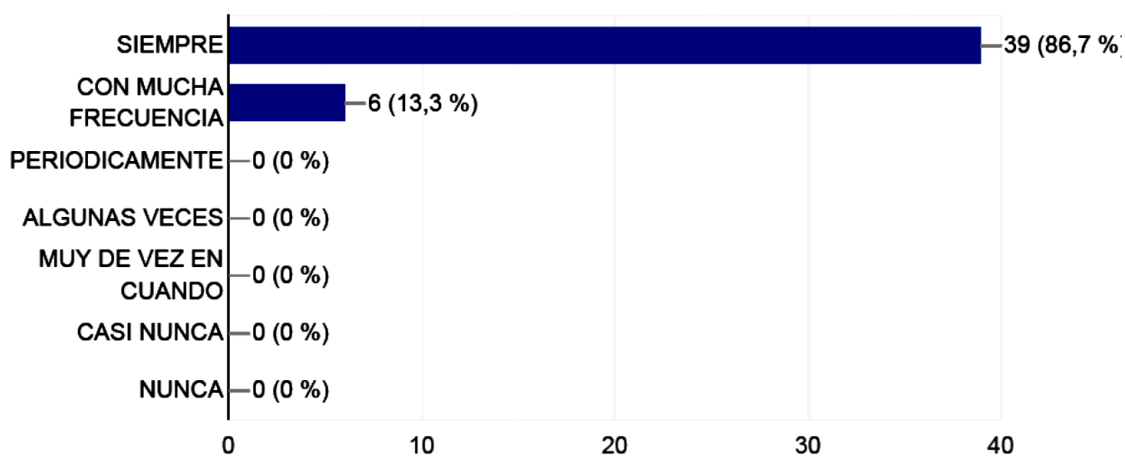


Figura 30. ¿Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?

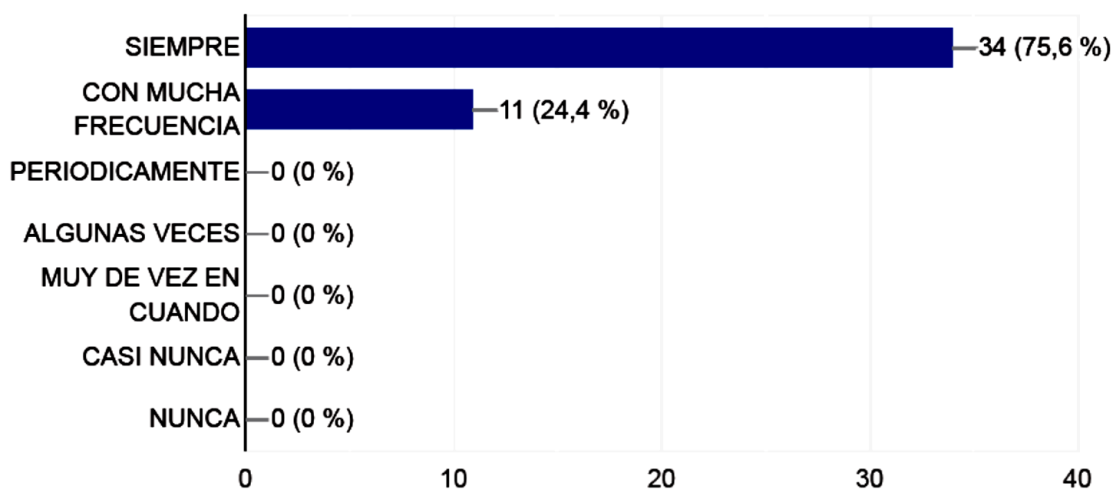


Figura 31. ¿La información de interés es comunicada oportunamente?

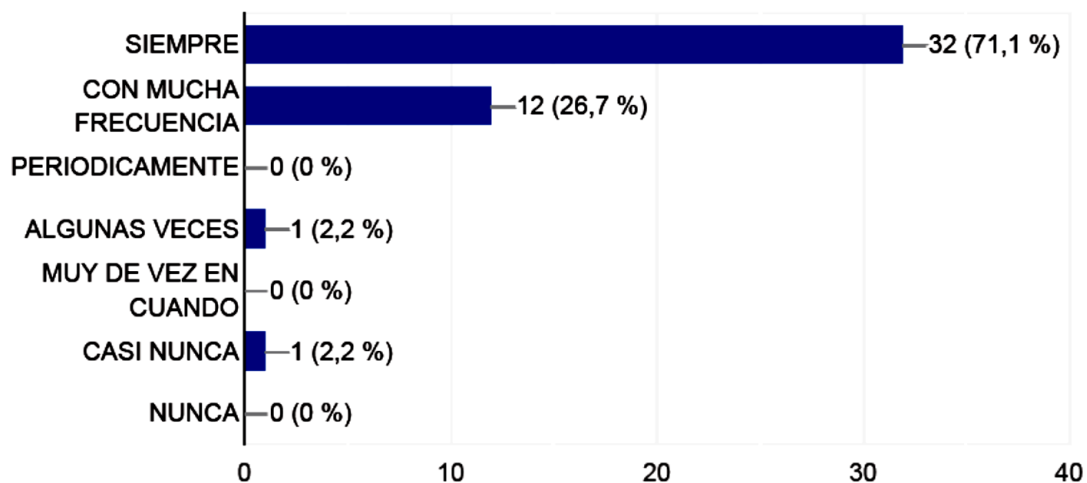
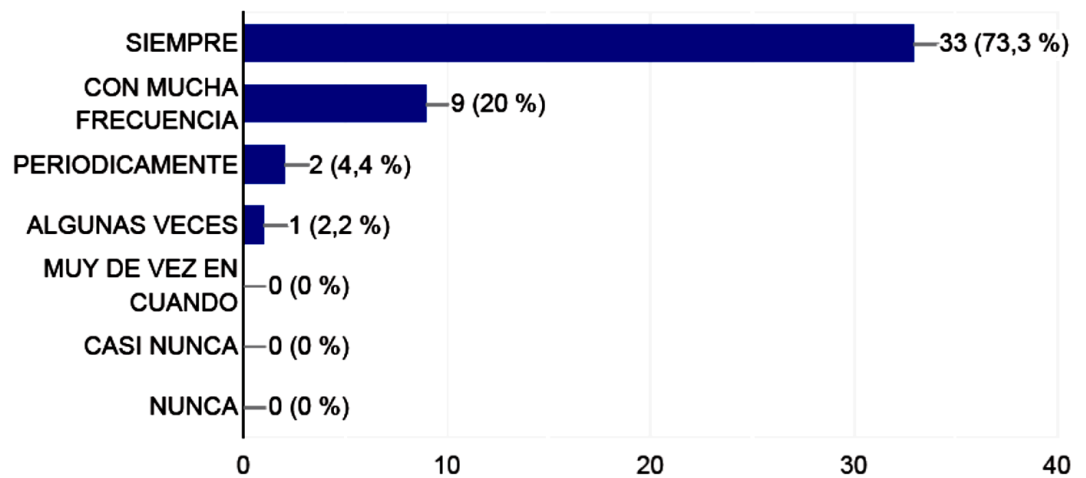


Figura 32. ¿En su área de trabajo, la información fluye adecuadamente?



## TRABAJO EN EQUIPO

Figura 33. ¿Usted le ayuda a sus compañeros en la ejecución de su labor?

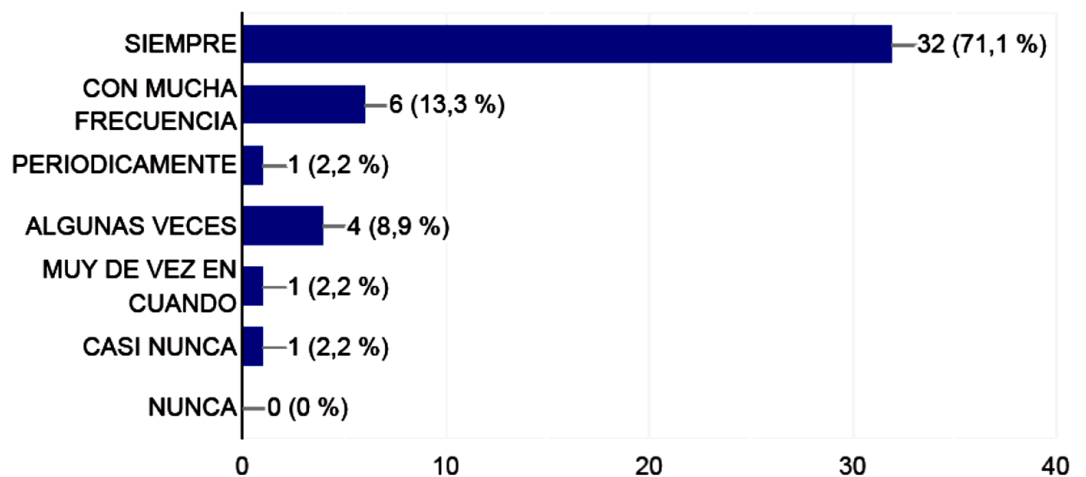


Figura 34. ¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas presentados durante el desarrollo de sus labores?

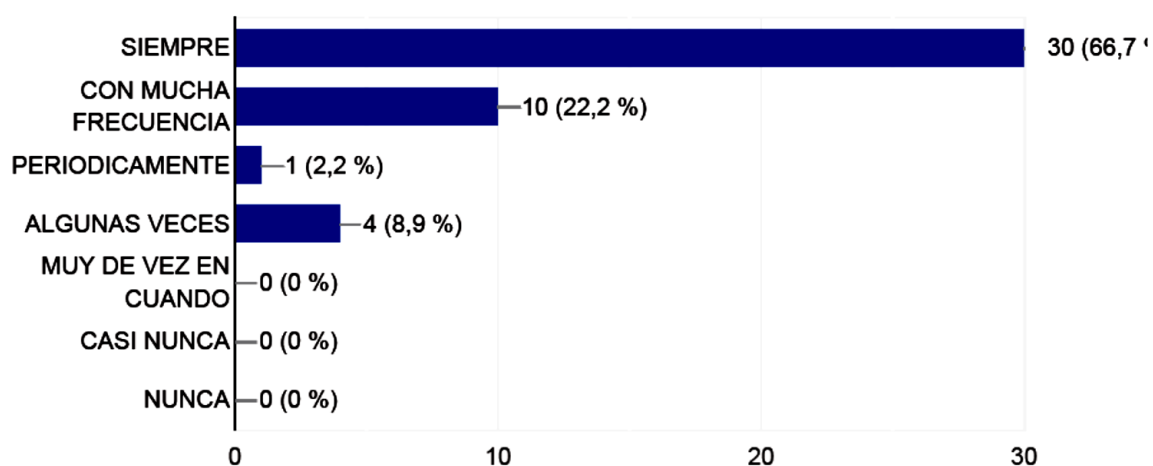


Figura 35. ¿Recibe apoyo de otras áreas cuando lo necesita?

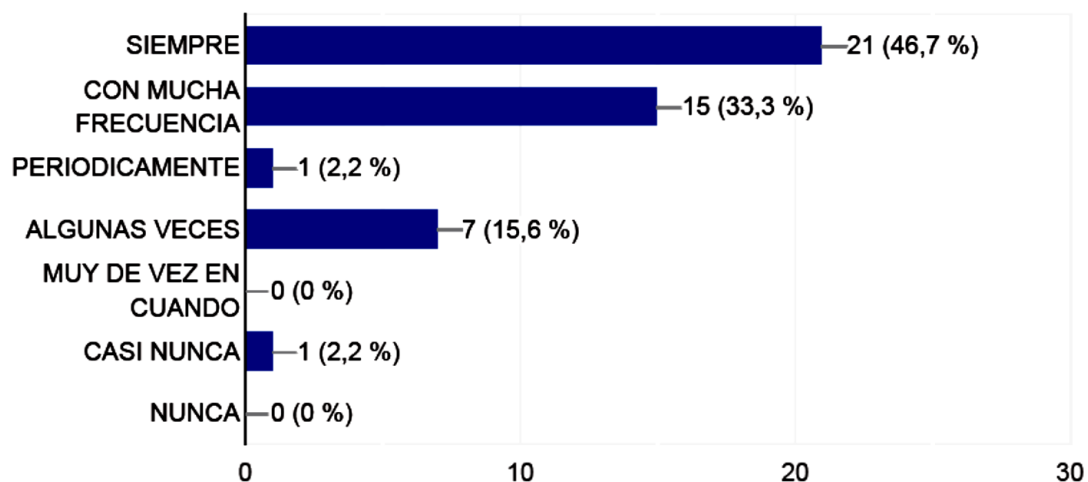


Figura 36. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?

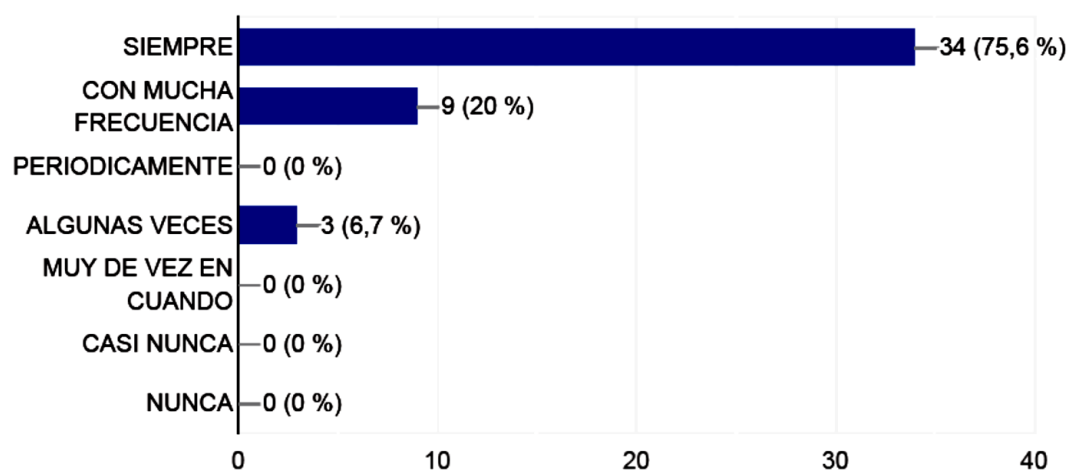
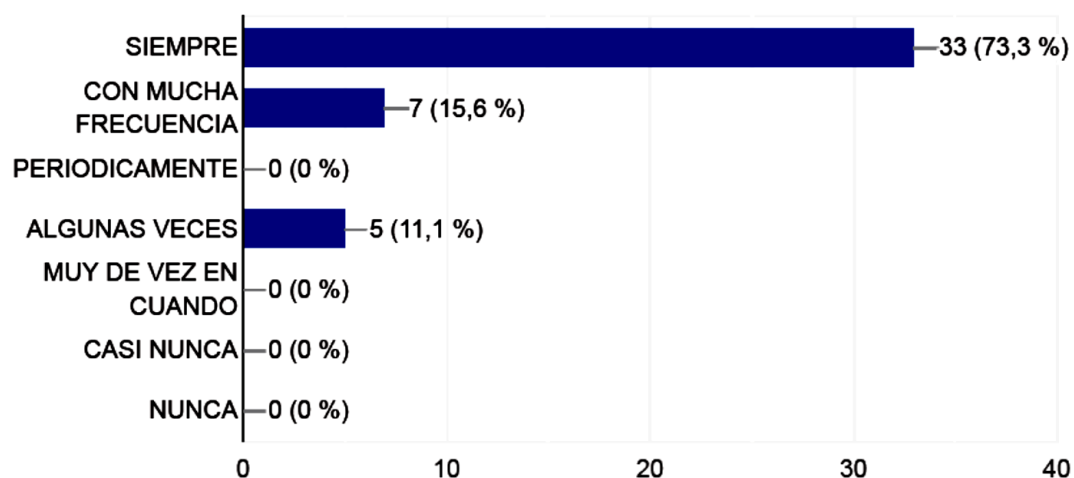


Figura 37. ¿Usted participa con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja?



## RECURSOS INSTITUCIONALES

Figura 38. ¿Considera que la empresa le ha suministrado los elementos de protección necesarios para evitar el contagio en su lugar de trabajo?

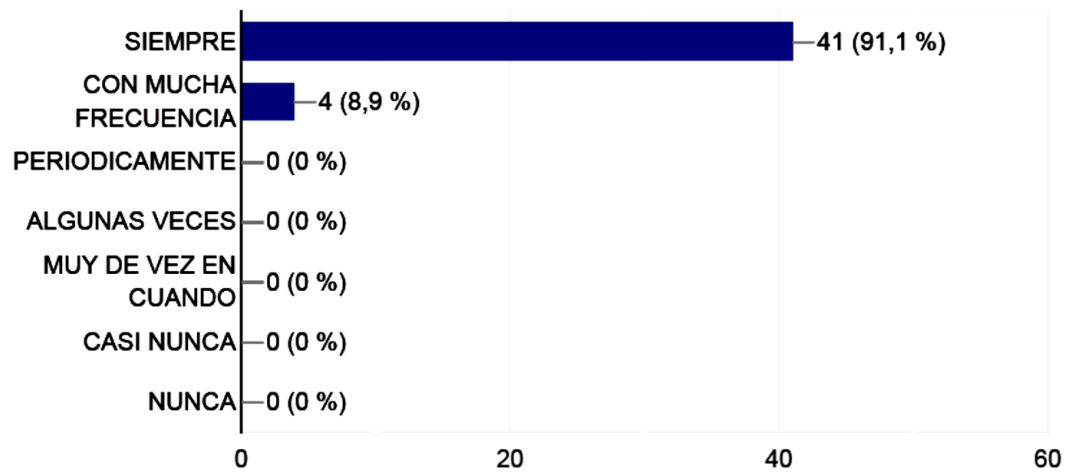


Figura 39. ¿Considera que se están cumpliendo los protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno para el manejo de la pandemia dentro de la empresa?

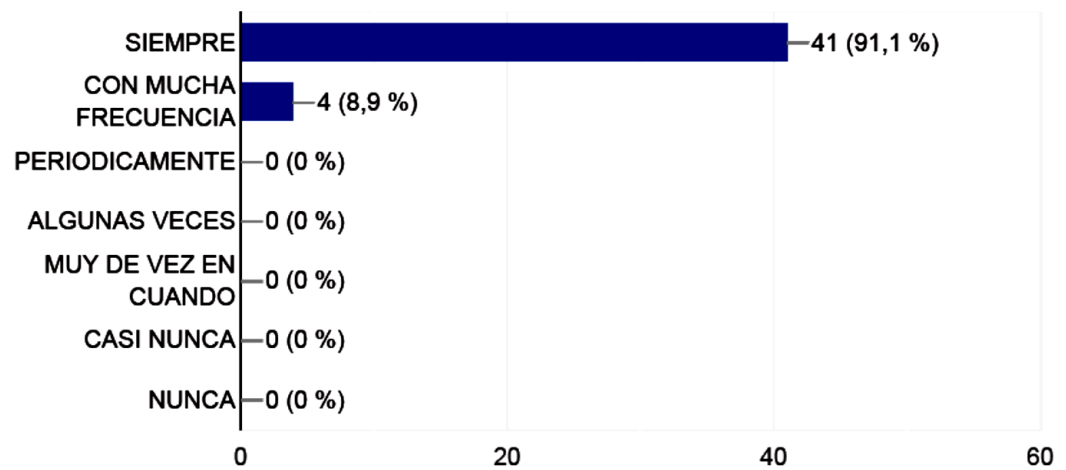


Figura 40. ¿Se dispone de tecnología (equipos, software e internet) que facilita el trabajo?



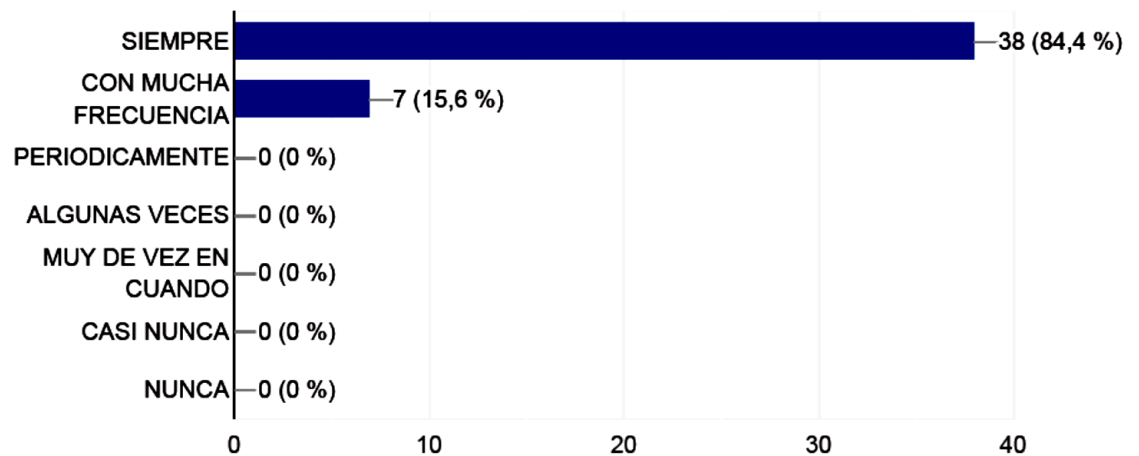
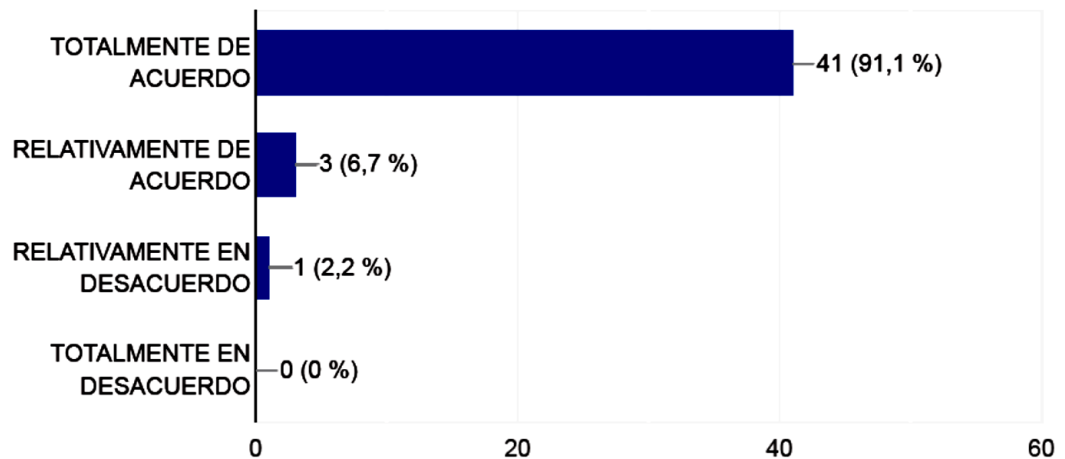


Figura 41. ¿Considera importantes las soluciones digitales para sustituir las reuniones presenciales en pandemia?



## 5.2. ANALIZAR LA INFLUENCIA DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Los análisis de los resultados de la investigación se hicieron teniendo en cuenta las dimensiones objeto de estudio y el enfoque de los autores utilizados para la elaboración del cuestionario, de lo anterior se obtuvo lo siguiente:

5.2.1. La dimensión de **liderazgo** arrojó un resultado satisfactorio frente a los cambios generados por la pandemia del Covid-19. Los empleados dan a conocer que la empresa a raíz de la situación actual ha establecido estrategias de liderazgo que han contribuido de manera útil en el fortalecimiento del clima organizacional dentro de la organización. Además, ha mostrado un mayor interés por convertirse en apoyo para sus trabajadores y velar por su bienestar. Por otro lado, podemos describir que solo un pequeño porcentaje de los empleados manifiesta un tanto de negatividad respecto a las medidas tomadas en medio de esta problemática. En esta dimensión se aplicó el modelo de respuestas IMCOC de Carlos Méndez quien manifiesta que el liderazgo permite entender el estilo de dirección del líder el cual nos lleva a concluir que existe un liderazgo autoritario y afiliativo según lo define (Vasquez, 2006)

5.2.2. A lo que atañe a la dimensión de **seguridad**, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar, que hay un alto índice de empleados que experimentó ansiedad al llevar a cabo sus labores en medio de la crisis sanitaria; se puede ver como la empresa se ha preparado por lograr que sus trabajadores conozcan lo que deben y no deben hacer frente a esta situación. Además, cuenta con mecanismos que ayudan a que el empleado se sienta seguro en su área de trabajo siendo uno de estos el apoyo psicológico. No obstante, es importante seguir fortaleciendo el acompañamiento psicológico y a su vez reforzarlo con actividades que ayuden a liberar el estrés laboral. En esta dimensión se aplicó el modelo de respuestas IMCOC teniendo como resultado un ambiente seguro de riesgo psicosocial asociado a el estrés por efecto de la pandemia factor importante resaltado por (Fernández, 2012).

5.2.3. La dimensión de **gestión de conflictos** mostró que la organización trabaja en pro del bienestar del trabajador, para que se sienta seguro, estable emocionalmente y pueda así saber sobrellevar los conflictos que se presenten dentro de la misma de una manera asertiva. Además, en el espacio psicológico se puede inferir que se enfatiza en brindar un poco más de confianza a los trabajadores para que ellos puedan comentar sus temores. Por otro lado, también encontramos que si existe apoyo entre los trabajadores para la resolución de conflictos y mejores pautas de convivencia para el beneficio de contar con un excelente clima laboral. Las opciones de respuesta de Litwin y Stringer e IMCOC permitieron analizar las repercusiones directas de la pandemia sobre el comportamiento laboral y los conflictos que se pudieran generar por la misma demostrando que el clima es una variable transversal a la organización.

5.2.4. Con respecto a la dimensión de **capacitación**, se puede evidenciar el compromiso de la empresa en capacitar a su personal en la prevención y manejo del riesgo de contagio dentro y fuera de la empresa, adicionalmente se evaluó la necesidad de los trabajadores estar formados para así lograr un mejor rendimiento en el trabajo y que este sea óptimo, por ello siempre es necesario promover todo tipo de capacitaciones para el enriquecimiento del talento humano. La combinación de las opciones de respuesta de Litwin y Stringer e IMCOC permitió identificar las distintas necesidades de capacitación del personal no solo sobre manejo de la pandemia como de otros aspectos que permitan su crecimiento tal como lo manifiesta (Montoya & Boyero, 2016),” Ha de educarse a la gente no sólo para que acepte las ideas de cambio o mejoramiento, sino para que participe y se

comprometa en ello y modifique sus actitudes en virtud de la propia calidad humana”.

5.2.5. De acuerdo a la dimensión de **comunicación**, se puede decir que esta se da dentro de la organización de una manera asertiva, los trabajadores se sienten cómodos al dar a conocer sus opiniones puesto que son tenidas en cuenta; la información relacionada a la pandemia se brinda de una manera clara, concisa con la finalidad de que los empleados puedan comprenderla y ponerla en práctica sin ningún tipo de problema. Por otro lado, se puede inferir que la comunicación a pesar del Covid-19 no se ha visto afectada, sino que ha tomado fuerza y se ha convertido en un factor realmente importante para la realización de las actividades logrando que estas se lleven a cabo de una manera efectiva. Las preguntas formuladas arrojaron resultados satisfactorios permitiendo evaluar otras categorías de comunicación a través de las cuales se describe cómo se comporta esta dimensión en el clima organizacional. (Segredo & et al, 2017) identifica cuatro categorías: estímulo al desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, proceso de realimentación y estilos de comunicación.

5.2.6. (Rovira, 2015) menciona que “al momento de analizar el trabajo es necesario tener autoconocimiento ya que ayudara a fijar los objetivos y retos de una forma consciente a la realidad, también el entorno que se le dé a los miembros del equipo es primordial ya que los equipos que triunfan son aquellos que trabajan en ambientes donde el buen trato y respeto imperan entre compañeros; existen elementos distorsionadores del ambiente, que es necesario identificar y tratar, siendo el trabajo del líder ayudar a mantener el ambiente necesario para poder afrontar los problemas organizacionales que se le presenten. El resultado obtenido

muestra que **el trabajo en equipo** se ha mantenido y ha traído consigo un impacto positivo dentro del clima organizacional, puesto que la ayuda mutua se ha convertido en un órgano de vital importancia en todo este proceso de la pandemia por Covid-19, lo que mantiene un ambiente adecuado en la empresa tal como lo dijo el autor.

5.2.7. En lo referente a los **recursos institucionales**, la empresa les ha proporcionado a los empleados las herramientas útiles y esenciales para ejercer su trabajo y además, estén protegidos. Por otro lado, se dispone de la tecnología necesaria para el rendimiento productivo de la empresa y para que todos los procesos que se realizan dentro de ella se realicen de manera satisfactoria cumpliendo a cabalidad con las necesidades de los usuarios.

### **5.3. REALIZAR UNA PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO EFECTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19.**

Previo análisis de los resultados esta investigación conlleva a proponer estrategias para el mejoramiento del clima organizacional mediante distintas actividades que deben estar lideradas por el departamento de talento humano con el apoyo de la gerencia como cabeza visible de la organización. Se proponen las siguientes actividades:

**Diseñar una campaña de motivación y reconocimiento que incluya promover el aumento de la participación de los empleados**

- Los jefes de área y directores en las reuniones de trabajo deben detectar sentimientos de alegría, temor o inconformidad y tomar nota de lo observado

a fin de establecer las características generales del grupo y con base en estas definir actividades de motivación.

- Identificar fuentes de desmotivación en los empleados, la administración debe identificar entre los empleados, la percepción que estos tienen de su líder inmediato a fin de evaluar actitudes y actividades de motivación con los empleados.

. - Implementar actividades de motivación como son:

- Reunirse individualmente con cada colaborador y realizar evaluación de desempeño para determinar sus responsabilidades y resultados. Esto genera en el trabajador sentido de pertenencia y también que se perciba como un elemento importante para la empresa, que su trabajo es valorado y tenido en cuenta. A su vez esto permite establecer indicadores de desempeño como fuente de información para otorgar reconocimientos y beneficios al empleado.
- Planificar reuniones de trabajo con mayor frecuencia como mínimo una vez al mes a fin de fomentar actividades favorecedoras del clima laboral. En las reuniones sería ideal subrayar los valores del grupo de trabajo, otorgar felicitaciones y reconocimientos en público, evaluar las metas y promover la participación grupal en la solución de problemas. La participación de los trabajadores debe ser ordenada y respetuosa.
- Proporcionar un trabajo satisfactorio. Aunque esto del todo no es posible, de todas maneras, la empresa debe buscar facilitar a sus empleados un trabajo satisfactorio. En este punto son importantes las actividades de reclutamiento y selección, pues si un perfil profesional de un trabajador no es adecuado para determinado cargo, es probable que sienta desmotivación y mala actitud hacia el cargo que desempeña.

- Fijar objetivos y metas atractivos. Si es posible en un área de trabajo se pueden implementar objetivos que busquen destacar la participación de los empleados. Por ejemplo, se pueden promover actividades como el área de trabajo más limpia y ordenada, o con el personal más amable, entre otros interesantes.
- Mantener una actitud de respeto y confianza con los empleados.
- Facilitar el crecimiento intelectual y profesional
- Posibilitar las promociones y los ascensos.
- Proporcionar la responsabilidad y el empoderamiento.

### **Diseñar una política de reconocimientos.**

- Establecer las formas de reconocimiento e incentivos. Aunque uno de los incentivos que más influyen en el empleado es el reconocimiento personalizado e inmediato, es importante considerar otro tipo de incentivos que apoyen el reconocimiento verbal. Parte del poder de tales reconocimientos proviene de saber que alguien dedicó el tiempo necesario para darse cuenta del logro, socializar y comunicar al empleado que lo obtuvo y felicitarlo personalmente en forma oportuna
- Una de las recompensas más frecuentes en la mayoría de las organizaciones es la del “EMPLEADO DEL MES”. Este tipo de reconocimiento puede basarse en diversos criterios, formales e informales, y pueden otorgarse tanto por realizaciones excepcionales como por muchas actividades dignas de elogio. El premio cobra más importancia si en la selección de candidatos intervienen los compañeros de trabajo y no solamente los directivos.

### **Implementar actividades para fortalecer el trabajo en equipo**

Establecer si el área o departamento amerita la conformación de equipos de trabajo. Esto con el fin de no iniciar equipos donde no se necesita.

- Una vez identificada la necesidad de conformar los equipos de trabajo, es importante definir los objetivos que estos deben cumplir. Así, no se conforman equipos sin un fundamento y se pueden establecer indicadores de desempeño de los equipos.
- Promover la conformación de los equipos de trabajo o comités. Si el departamento o área es de poco personal, se puede conformar un solo equipo, o conformar equipos de dos o tres personas.
- Establecer las metas y objetivos del equipo de trabajo, al igual que los indicadores y cronogramas. Las actividades del equipo de trabajo deben ser definidas por sus integrantes, para esto se les debe proporcionar información sobre lo que se requiere hacer, los indicadores y las fechas de entrega de los resultados. Igualmente, y para motivar los equipos, es necesario utilizar las actividades de motivación como por ejemplo los reconocimientos por logros.
- Hacer seguimiento de las actividades de los equipos de trabajo. Esto se hace a fin de mantener control y observar si la conformación de los mismos cumple las expectativas de integración, motivación y mejor desempeño, o por el contrario se han generado roces y mal ambiente entre compañeros de trabajo.

### **Diseñar un programa de capacitación.**

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas



orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa.

ITEM DE ESTUDIO	ESTRATEGIA	OBJETIVOS	PRIORIDAD				ACTIVIDADES PRIORIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	COSTOS	INDICADORES
			U	I	N	E					
LIDERAZGO	1. Diseñar una campaña de motivación, acompañamiento y reconocimiento que incluya promover el aumento de la participación de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar apoyo psicológico a los empleados</li> <li>• Fomentar un estilo de dirección democrático (participativo) a través del reconocimiento a los empleados</li> <li>• Influir en la motivación de los empleados</li> </ul>	X				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la práctica de actividades para reconocer el trabajo de la gente como:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Elogio</li> <li>✓Juicio respecto del rendimiento</li> <li>✓Ascensos</li> <li>✓Empoderamiento</li> <li>✓Felicitaciones</li> </ul> </li> <li>• Brindar acompañamiento psicológico a los empleados en medio de la crisis sanitaria para sensibilizar el manejo de la pandemia</li> <li>• Promover la participación mediante buzón de sugerencias y reuniones para proponer ideas</li> <li>• Los reconocimientos deben ser especialmente en público y de ser posible ir acompañados de un premio, como por ejemplo tiempo libre remunerado,</li> </ul>	R. humanos= Gerente, administrador y jefes  R físicos= Instalaciones de la empresa, áreas de Trabajo  R. Técnicos= Computadores  R. Económicos= No se identifica  R. Administrativo= Plan de capacitación a jefes y directores	Gerente y jefe de talento humano	No se identifica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de motivación = cantidad de empleados que sienten que su trabajo es reconocido e importante / cantidad total de empleados</li> <li>• Índice de participación= Cantidad de empleados que aportan ideas/ cantidad total de empleados del Área.</li> </ul>

						Capacitación entre otros, a fin de motivar a todos los empleados.				
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>  <b>COMUNICACIÓN</b>	<b>3. Capacitar a los jefes y directores para que conozcan estrategias que permitan implementar actividades que fomenten la conformación de grupos de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conformación de equipos de trabajo productivos</li> <li>• Favorecer la comunicación interna</li> <li>• Motivar a los empleados</li> </ul>		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la Conformación de equipos de trabajo y seguir las pautas para su buen desempeño. Comités de convivencia u otros.</li> <li>• Buscar la mejora de la comunicación interna, mediante la organización de reuniones donde sea posible conocer las impresiones y expectativas de los Empleados.</li> <li>• Creación de políticas de comunicación en la empresa, en donde se deje en claro los conductos regulares al interior de la compañía</li> <li>• Realizar actividades o concursos que permitan evaluar el grado de efectividad de las</li> </ul>	R. humanos= Gerente y administrador  R. Físicos= Instalaciones de la empresa, áreas de trabajo.  R. Técnicos= Computadores  R. Económicos= No se identifica  R. Administrativo= Plan de capacitación a jefes y directores	Cada jefe de área	No se identifica	Aplicación de encuestas que permitan medir el nivel de comunicación al interior de la empresa  Se deben aplicar encuestas cada 6 meses

							estrategias aplicadas				
<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>4. Diseñar un programa de capacitación y ascenso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• capacitación y Especialización del personal.</li> <li>• Comprometerlo con la empresa</li> <li>• Apoyar la motivación</li> <li>• Apoyar las actividades de desarrollo humano</li> </ul>			X		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer un estudio de necesidades de capacitación</li> <li>• Diseñar un programa de capacitación acorde con las necesidades</li> <li>• Establecer alianzas con entidades que presten capacitación a fin de facilitar el acceso a esta. Por ejemplo, con el SENA, Universidades e institutos.</li> </ul>	<p>R. humanos= Estudiantes practicantes de áreas administrativas</p> <p>R. Físicos= instalaciones de la empresa</p> <p>R. Técnicos= Computadores</p> <p>R Naturales=No aplica</p> <p>R. Económicos= El necesario para la implementación del plan</p> <p>R. Administrativo= no se identifica</p>	Gerente y administrador	Variable según el número de capacitaciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de capacitación: cantidad empleados capacitados /Cantidad de empleados total</li> </ul>

## 6. CONCLUSIONES

La anterior investigación permitió conocer el efecto del Covid-19 en el clima organizacional de la entidad visto desde diferentes dimensiones evaluadas:

- Dimensión de liderazgo, se está actuando de manera satisfactoria frente a los cambios generados por la pandemia del Covid-19. Los empleados dan a conocer que la empresa a raíz de la situación actual ha establecido estrategias de liderazgo que han contribuido de manera útil en el fortalecimiento del clima organizacional dentro de la organización.
- Dimensión de seguridad, se puede evidenciar que hay un alto índice de empleados que experimentó ansiedad al llevar a cabo sus labores en medio de la crisis sanitaria, se puede ver como la empresa se ha preparado por lograr que sus trabajadores conozcan lo que deben y no hacer frente a esta situación además de contar con mecanismos que ayudan a que el empleado se sienta seguro en su área de trabajo siendo uno de estos el apoyo psicológico. No obstante, es importante seguir fortaleciendo el acompañamiento psicológico y a su vez reforzarlo con actividades que ayuden a liberar el estrés laboral.
- Dimensión de gestión de conflicto, encontramos que la organización trabaja en pro del bienestar del trabajador, para que se sienta seguro, estable emocionalmente y pueda así saber sobrellevar los conflictos que se presenten dentro de la misma de una manera asertiva. Además, en el espacio psicológico se puede inferir que se enfatiza en brindar un poco más de confianza a los trabajadores para que ellos puedan comentar sus temores, encontramos que si existe apoyo entre los trabajadores para la resolución de conflictos y mejores pautas de convivencia para el beneficio de contar con un excelente clima laboral.
- Dimensión de capacitación, se puede evidenciar el compromiso de la empresa y de los trabajadores por estar bien capacitados, el enfoque que tiene los trabajadores con relación a la necesidad de estar formados para así lograr un

mejor rendimiento en el trabajo y que este sea óptimo, por ello siempre es necesario promover todo tipo de capacitaciones para el enriquecimiento del talento humano.

- Dimensión de comunicación, se puede decir que esta se da dentro de la organización de una manera asertiva, los trabajadores se sienten cómodos al dar a conocer sus opiniones puesto que son tenidas en cuenta, la información relacionada con la pandemia esta se brinda de una manera clara, concisa con la finalidad de que los empleados puedan comprenderla y ponerla en práctica sin ningún tipo de problema. La comunicación a pesar del Covid-19 no se ha visto afectada, sino que más bien ha tomado fuerza y se ha convertido en un factor realmente importante para la realización de las actividades logrando que estas se lleven a cabo de una manera efectiva.
- Dimensión de trabajo en equipo, la situación en la que se vive de una manera lo ha fortalecido y ha traído consigo un impacto positivo dentro del clima organizacional, puesto que la ayuda mutua a sido un órgano de vitalidad e importancia en todo este proceso de la pandemia como lo es el Covid-19.
- Dimensión de recursos institucionales, la empresa les ha proporcionado a los empleados las herramientas útiles y esenciales para ejercer su trabajo y además, estén protegidos. Por otro lado, se dispone de la tecnología necesaria para el rendimiento productivo de la empresa y para que todos los procesos que se realizan dentro de ella se realicen de manera satisfactoria cumpliendo a cabalidad con las necesidades de los usuarios.

El estudio obtuvo un alto índice de favorabilidad respecto al ambiente laboral el cual no se encuentra muy afectado en la actualidad dado a que, para el tiempo de aplicación de la encuesta en el tercer trimestre del año 2020 y a que en el transcurrir de la pandemia han sido muy pocos los contagiados dentro de la institución, el personal se siente un poco más confiado y seguro al momento de llevar a cabo sus labores diarias y enfrentarse a un riesgo alto de contagio mediante el contacto directo con personas que pueden estar infectadas por el COVID-19, pero esto no

quiere decir que en la organización no se deban mejorar o fortalecer ciertas actividades o funciones para lograr llegar al total de la institución, es por ello que en el interior de este trabajo se hacen recomendaciones y se propone un plan de mejoramiento que se espera sean acogidos por la gerencia y la dirección para llevar a un 100% la excelencia de las dimensiones estudiadas dentro del laboratorio.

## **7. RECOMENDACIONES**

La empresa presenta a nivel general un buen manejo de la pandemia por covid-19 lo que se vio reflejado en los resultados obtenidos, pero teniendo en cuenta que esta es una situación a largo plazo según las estadísticas de contagio que se siguen presentando en el mundo y a nivel local es recomendable que los protocolos adoptados de forma temporal sean establecidos de forma permanente, toda vez que existen protocolos para actividades asistenciales, pero no para la parte administrativa en donde solo hay actividades determinadas por los procesos y sus respectivos manuales; los protocolos de protección sanitaria podrían considerarse como insumo de actualización del programa de seguridad y salud en el trabajo y hasta en los manuales de funciones, todo lo anterior a criterio y previa evaluación por parte de la entidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adameck, M. (2007). Elements of leadership Development: What contributes to effective leadership? *Music Therapy Perspectives*, 25 (2), 121-124.
- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(1), 47-55.  
Obtenido de scielo.conicyt.cl: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872015000100006&script=sci\\_arttext&lng=es.10.4067/](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872015000100006&script=sci_arttext&lng=es.10.4067/)
- Banco de España. (2020). *Escenarios macroeconómicos de referencia para la economía española tras el Covid-19*. Obtenido de Repositorio Banco de España: <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/11721/1/be2002-art10.pdf>
- Bautista rodriguez, L. M. (2016). La calidad en salud un concepto histórico vigente. *Revista Ciencia y Cuidado*, 13(1), 5-8.  
doi:<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado>
- Chiavenato. (2011). Administración de recursos humanos.El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill  
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1145>
- Chiavenato, I. (1993). Introducción a la teoría general de la administración . Séptima edición. Ed: Mc Graw Hill. obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Contreras, F., Barbosa, D., Juarez , F., Uribe, a., & & Mejia, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, como criterios de Responsabilidad Social Empresarial. Estudio comparativo en cuatro ciudades colombianas. *Revista Acta Colombiana de psicología* 12, 13-26.

- Dessler, G. (1976). *Organización y administración: enfoque situacional* . Prentice-Hall.
- Fernández, B. (2012). Factores de Riesgo Psicosocial –Seguridad en el trabajo, Higiene industrial, Ergonomía y Psicosociología aplicada. Tesis de posgrado. Madrid, España: Universidad internacional de la Rioja.
- Garcia solarte, m. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración vol 25, Universidad del Valle*(42), 43-61.
- García, M., & Bedoya, M. (1997). Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle. Tesis de grado Maestría. Universidad del Valle.
- Gonzales Ramos, M. D., & Molina Gomez, A. M. (2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *MediSur, 14*(2), 97-100. Obtenido de /scielo.sld.cu:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000200002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000200002&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Jaramillo Mejía, M. C. (2016). Información para la calidad del sistema de salud en Colombia: una propuesta de revisión basada en el modelo israelí. *Estudios Gerenciales, 31*(134), 30-40. Obtenido de sciencedirect.com:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001855>
- Martinez , A., & Nosnik, A. (1998). Comunicación organizacional práctica. *manual gerencial*, 27-40. Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=576146>
- Mendez, C. e. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención. Coleccion de colecciones de administracion, Universidad del Rosario.

- Ministerio de salud, c. R. (22 de 05 de 2020). Lineamientos técnicos para la prevención y contención de brotes de COVID-19 en los establecimientos de salud públicos y privados. Obtenido de [https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/lineamiento\\_preencion\\_contencion\\_brotes\\_24052020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamiento_preencion_contencion_brotes_24052020.pdf)
- Minsalud. (2020). ¿Que es el coronavirus?. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19\\_copia.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx)
- Molina-Marím, G., Oquendo-Lozano, T., Rodríguez-Garzón, S., Montoya-Gómez, N., Vesga-Gómez, C., LagosCampos, N., . . . Arboleda-Posada, G. (2016). Gestión del talento humano en salud pública. Un. *Revista Gerencia y políticas de salud*, 15(30), 108-125. Obtenido de Users: file:///C:/Users/Invitado/Downloads/17157-Texto%20del%20art%C3%ADculo-61540-1-10-20160819.pdf
- Montoya, D. A. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos : caso PTS Perú 2015. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7490>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista científica Vision de Futuro*, 20(2), 1-20. Obtenido de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (Covid-19). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Organización Panamericana de la Salud.OPS (2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de Covid.19. Obtenido de

<https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>

Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., & Santos, N. (2018).

*bonga.unisimon.edu.co*. Obtenido de *bonga.unisimon.edu.co*:

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, D., Hernandez, J., Forgiony, j., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista espacios*, 39(16), 17. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>

Saker, J., Guerra, M., & Silvera, A. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables.

*ECONOMICAS CUC*, 36(2), 113-126. Obtenido de *repositorio.cuc.edu.co*:  
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/588>

Sandoval, M. d. (2004). Concepto y dimensiones del clima roganizacional. *Hitos de ciencias economico administrativas*(27), 78-82. Obtenido de [http://www.ceaamer.edu.mx/lecturas/administracion/4/admonrec2/MOD\\_3\\_LECT\\_3.pdf](http://www.ceaamer.edu.mx/lecturas/administracion/4/admonrec2/MOD_3_LECT_3.pdf)

Santrock, John W. (2002). Psicología de la Educación. Ed: Mc Graw Hill.

Venhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida . *Intervención Psicosocial*, 1994, vol 3, pag. 87-116.

<https://personal.eur.nl/veenhoven/Pub1990s/94d-abs.html>

Resolucion n° 008430 de 1993. [Ministerio de Salud]. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Octubre 4 de 1993

Universidad Esan. (11 de Mayo de 2016). *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Universidad de granada (2008) Cuestionario de expectativas y satisfacción del Pas de la UGR. Recuperado de: [http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/satisfaccion\\_laboral.pdf](http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/satisfaccion_laboral.pdf)

Varela, L. (2016). Salud y calidad de vida en el adulto mayor. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2).  
doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2196>

Viloria Escobar, J., Pértúz Gutierrez, S., Daza Corredor, A., & Pedraza Álvarez, L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista cubana de Salud Publica*, 42. Obtenido de scielosp.org: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2016.v42n1/o9/es/#ModalArticles>

Zulma Ortiz, Laura Antonietti, Alejandro Capriati, Silvina Ramos, Mariana Romero, Javier Mariani, Fabián Ortiz, Mario Pecheny. (2020). Preocupaciones y demandas frente a covid-19. Encuesta al personal de salud. Recuperado de: <https://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol80-20/s3/16.pdf>

## ANEXO 1

### Cuestionario para medición de la influencia de la pandemia por covid 19 en el clima organizacional

Este cuestionario busca conocer la influencia que ha tenido la pandemia por covid 19 en el clima

organizacional del laboratorio, evaluando dimensiones como: liderazgo, seguridad, gestión de conflictos, capacitación, comunicación, trabajo en equipo y recursos institucionales; esto con el fin de plantear opciones y acciones encaminadas a la mejora continua del ambiente laboral.

el presente cuestionario es de carácter privado por lo tanto no se pedirá información personal como nombres, números de teléfono o cualquier otra información personal, de antemano agradecemos su participación.

**\*Obligatorio**

1. Dirección de correo electrónico \*

---

2. Área en la que desempeña \*

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Administrativa
- ☐ Asistencial
- ☐ De apoyo

3. SEDE \*

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ CHINU
- ☐ MONTERIA
- ☐ MONTELIBANO
- ☐ LORICA
- ☐ TIERRALTA

LIDERAZGO

4. ¿Existe un comité de seguridad para el manejo de las necesidades durante la pandemia? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ S
- ☐ I
- N
- O

5. ¿Se quien/ quienes lideran este comité de seguridad para el manejo de las necesidades durante la pandemia? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ S
- ☐ I
- N
- O

6. ¿Se hace seguimiento permanente al estado de salud de los trabajadores? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ ENCUANDO  
CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

7. ¿Considera que la empresa se interesa por el bienestar de sus empleados? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ ENCUANDO  
CASI NUNCA



☐ NUNCA

8. ¿Se siente apoyado por la empresa cuando sus problemas personales afectan su rendimiento en el trabajo? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

☐ SIEMPRE

☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES

☐ MUY DE VEZ  
☐ EN CUANDO  
CASI NUNCA

☐ NUNCA

9. ¿Cómo valoras las actuaciones de la empresa durante el confinamiento o estado de Alarma? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

☐ EXCELENTE  
☐ BUENO  
☐ ACEPTABLE  
☐ REGULAR  
☐ MALO

- ☐ MUY MALO
- ☐ PESIMO

SEGURIDAD

10. ¿Ha experimentado ansiedad ante la vuelta al trabajo en medio de la pandemia? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ ENCUANDO  
CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

trabajo? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ EN CUANDO  
CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

12. ¿Considera que su sitio de trabajo es un lugar susceptible de contagiarse fácilmente? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ EN CUANDO  
CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

13. ¿Sus directivos socializan el manejo de la pandemia dentro y fuera de la organización? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ ENCUANDO  
CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

14. ¿Tiene conocimiento si la empresa le concede el tiempo de aislamiento establecido ante los síntomas y la enfermedad por Covid 19? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES

- ☐ MUY DE VEZ
- ☐ ENCUANDO
- ☐ CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

15. ¿Tiene conocimiento si hay apoyo psicosocial por parte de empresa ante la enfermedad por covid 19? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA
- ☐ FRECUENCIA
- ☐ PERIODICAMENTE
- ☐ ALGUNAS
- ☐ VECES
- ☐ MUY DE VEZ
- ☐ ENCUANDO
- ☐ CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

#### GESTIÓN DE CONFLICTOS

16. ¿Considera que la institución es flexible y se adapta bien a los cambios? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE

- ☐ CON MUCHA
- ☐ FRECUENCIA
- ☐ PERIODICAME
- ☐ NTE ALGUNAS
- ☐ VECES
- ☐ MUY DE VEZ
- ☐ EN CUANDO
- ☐ CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

17. ¿Dentro de la organización existe un área de psicología que brinde orientación sobre los efectos de la pandemia en el trabajo? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA
- ☐ FRECUENCIA
- ☐ PERIODICAME
- ☐ NTE ALGUNAS
- ☐ VECES
- ☐ MUY DE VEZ
- ☐ EN CUANDO
- ☐ CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

18. ¿Se crean espacios de diálogo entre la empresa y los empleados para conocer los seguimientos a la pandemia dentro del laboratorio? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
FRECUENCIA
- ☐ PERIODICAME  
NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
ENCUANDO
- ☐ CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

28. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización relacionada

19. ¿Cómo trabajadores se apoyan mutuamente frente a cualquier problemática que se presenta en la organización? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ ENCUANDO  
CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

20. ¿Se siente usted confiado de manifestar sus temores sobre la pandemia ante los superiores sin sentirse estigmatizado(a) o rechazado(a)? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ ENCUANDO  
CASI NUNCA



28. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización relacionada

☐

NUNCA

#### CAPACITACIÓN

21. ¿La empresa realiza capacitaciones sobre el manejo de la pandemia y las medidas de bioseguridad a ser observadas en el lugar de trabajo? \*

*Marca solo un óvalo.*

☐

S

☐

I

N

O

de contagio de algún empleado? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

☐

SIEMPRE

☐

CON MUCHA

☐

FRECUENCIA

☐

PERIODICAME

NTE ALGUNAS

VECES

☐

MUY DE VEZ

☐

EN CUANDO

CASI NUNCA

☐

NUNCA

28. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización relacionada

23. ¿Considera impofiante las charlas informativas organizacionales en pro de fortalecer el ambiente laboral? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ TOTALMENTE DE
- ☐ ACUERDO
- ☐ RELATIVAMENTE DE
- ☐ ACUERDO
- ☐ RELATIVAMENTE EN
- ☐ DESACUERDO
- ☐ TOTALMENTE EN
- ☐ DESACUERDO

24. ¿Considera que es necesario estar capacitado con relación al uso de los equipos de protección personal? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ TOTALMENTE DE
- ☐ ACUERDO
- ☐ RELATIVAMENTE DE
- ☐ ACUERDO
- ☐ RELATIVAMENTE EN
- ☐ DESACUERDO
- ☐ TOTALMENTE EN
- ☐ DESACUERDO

prevención dentro del área de trabajo? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ TOTALMENTE DE
- ☐ ACUERDO

28. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización relacionada

RELATIVAMENTE DE  
ACUERDO  
RELATIVAMENTE EN  
DESACUERDO  
TOTALMENTE EN  
DESACUERDO

26. ¿Considera importante las capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ TOTALMENTE DE
- ☐ ACUERDO
- ☐ RELATIVAMENTE DE
- ☐ ACUERDO
- ☐ RELATIVAMENTE EN
- ☐ DESACUERDO
- ☐ TOTALMENTE EN
- ☐ DESACUERDO

27. ¿Para usted es importante que el jefe de la empresa promueva capacitaciones de forma continua? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ TOTALMENTE DE
- ☐ ACUERDO
- ☐ RELATIVAMENTE DE
- ☐ ACUERDO
- ☐ RELATIVAMENTE EN
- ☐ DESACUERDO

28. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización relacionada

TOTALMENTE EN  
DESACUERDO

COMUNICACIÓN

al Covid – 19 ha sido clara, precisa y actualizada? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ TOTALMENTE DE  
☐ ACUERDO  
☐ RELATIVAMENTE DE  
☐ ACUERDO  
RELATIVAMENTE EN  
DESACUERDO  
TOTALMENTE EN  
DESACUERDO

29. ¿Es visible a todos empleados la información relacionada al Covid – 19 por medio de afiches informativos? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE  
  
☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAMENTE  
☐ ALGUNAS VECES  
  
☐ MUY DE VEZ  
☐ EN CUANDO  
CASI NUNCA  
  
☐ NUNCA

28. ¿Considera usted que la información suministrada por la organización relacionada

30. ¿Están disponibles las recomendaciones para mi protección y el manejo de los pacientes? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAMENTE  
☐ ALGUNAS VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ ENCUANDO  
☐ CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

31. ¿Puede comunicarse abiefiamente con sus jefes y demás áreas? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA
- ☐ FRECUENCIA
- ☐ PERIODICAMENTE
- ☐ ALGUNAS VECES
- ☐ MUY DE VEZ EN CUANDO
- ☐ CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

32. ¿La información de interés es comunicada opofiunamente? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA FRECUENCIA
- ☐ PERIODICAMENTE
- ☐ ALGUNAS VECES
- ☐ MUY DE VEZ
- ☐ ENCUANDO
- ☐ CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

31. ¿Puede comunicarse abiefiamente con sus jefes y demás áreas? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

33. ¿En su área de trabajo, la información uuye adecuadamente? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

☐

SIEMPRE

☐

CON MUCHA FRECUENCIA

☐

PERIODICAMENTE

☐

ALGUNAS VECES

☐

MUY DE VEZ EN CUANDO

☐

CASI NUNCA

☐

NUNCA

TRABAJO EN EQUIPO

37. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando lo necesita? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

☐ SIEMPRE

☐

CON MUCHA

35. ¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas presentados durante el desarrollo de sus labores? \*

☐

FRECUENCIA

☐

PERIODICAMENTE

☐

ALGUNAS VECES

☐

*Selecciona todos los que correspondan.*

☐

MUY DE VEZ EN

☐

SIEMPRE

☐

CON MUCHA

☐

FRECUENCIA

☐

PERIODICAMENTE

☐

ALGUNAS

VECES

☐

MUY DE VEZ

☐

ENCUANDO

CASI NUNCA

☐

NUNCA

36. ¿Recibe apoyo de otras áreas cuando lo necesita? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

☐

SIEMPRE

☐

CON MUCHA

☐

FRECUENCIA

☐

PERIODICAMENTE

☐

ALGUNAS

VECES



37. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando lo necesita? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE  
☐ MUY DE VEZ  
☐ EN CUANDO  
☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAMENTE  
☐ ALGUNAS VECES  
☐ NUNCA  
☐ MUY DE VEZ EN

38. ¿Usted participa con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE  
  
☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAMENTE  
☐ ALGUNAS VECES  
  
☐ MUY DE VEZ  
☐ EN CUANDO  
☐ CASI NUNCA  
  
☐ NUNCA

RECURSOS INSTITUCIONALES

necesarios para evitar el contagio en su lugar de trabajo? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA
- ☐ FRECUENCIA
- ☐ PERIODICAME
- ☐ NTE ALGUNAS
- VECES
- ☐ MUY DE VEZ
- ☐ EN CUANDO
- CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

40. ¿Considera que se están cumpliendo los protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno para el manejo de la pandemia dentro de la empresa? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA
- ☐ FRECUENCIA
- ☐ PERIODICAME
- ☐ NTE ALGUNAS
- VECES
- ☐ MUY DE VEZ
- ☐ EN CUANDO
- CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

41. ¿Se dispone de tecnología (equipos, software e internet) que facilita el trabajo? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ SIEMPRE
- ☐ CON MUCHA  
☐ FRECUENCIA  
☐ PERIODICAME  
☐ NTE ALGUNAS  
VECES
- ☐ MUY DE VEZ  
☐ EN CUANDO  
CASI NUNCA
- ☐ NUNCA

resenciales en pandemia? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ TOTALMENTE DE  
☐ ACUERDO  
☐ RELATIVAMENTE DE  
☐ ACUERDO  
RELATIVAMENTE EN  
DESACUERDO  
TOTALMENTE EN  
DESACUERDO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por  
Google.

Google Formularios

